ESTIMATES

Veterans Affairs

Performance Report

For the period ending
March 31, 2003

Canada

The Estimates Documents

Each year, the government prepares Estimates in support of its request to Parliament for authority to spend public monies. This request is formalized through the tabling of appropriation bills in Parliament.

The Estimates of the Government of Canada are structured in several parts. Beginning with an overview of total government spending in Part I, the documents become increasingly more specific. Part II outlines spending according to departments, agencies and programs and contains the proposed wording of the conditions governing spending which Parliament will be asked to approve.

The *Report on Plans and Priorities* provides additional detail on each department and its programs primarily in terms of more strategically oriented planning and results information with a focus on outcomes.

The *Departmental Performance Report* provides a focus on results-based accountability by reporting on accomplishments achieved against the performance expectations and results commitments as set out in the spring *Report on Plans and Priorities*.

The Estimates, along with the Minister of Finance's Budget, reflect the government's annual budget planning and resource allocation priorities. In combination with the subsequent reporting of financial results in the Public Accounts and of accomplishments achieved in Departmental Performance Reports, this material helps Parliament hold the government to account for the allocation and management of funds.

©Minister of Public Works and Government Services Canada — 2003

This document is available in multiple formats upon request.

This document is available on the TBS Web site at the following address: www.tbs-sct.gc.ca.

Available in Canada through your local bookseller or by mail from
Canadian Government Publishing — PWGSC
Ottawa, Canada K1A 0S9

Catalogue No. BT31-4/16-2003
ISBN 0-660-62447-8

Foreword

In the spring of 2000, the President of the Treasury Board tabled in Parliament the document "Results for Canadians: A Management Framework for the Government of Canada". This document sets a clear agenda for improving and modernising management practices in federal departments and agencies.

Four key management commitments form the basis for this vision of how the Government will deliver their services and benefits to Canadians in the new millennium. In this vision, departments and agencies recognise that they exist to serve Canadians and that a "citizen focus" shapes all activities, programs and services. This vision commits the Government of Canada to manage its business by the highest public service values. Responsible spending means spending wisely on the things that matter to Canadians. And finally, this vision sets a clear focus on results – the impact and effects of programs.

Departmental performance reports play a key role in the cycle of planning, monitoring, evaluating, and reporting results to Parliament and citizens on behalf of ministers. Departments and agencies are encouraged to prepare their reports following principles for effective performance reporting (provided in the *Guide to Preparing the 2003 Departmental Performance Report*: http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/02-03/guidance/gl-ld_e.asp). Based on these principles, an effective report provides a coherent and balanced picture of performance that is brief and to the point. It focuses on outcomes - benefits to Canadians and Canadian society - and describes the contribution the organisation has made toward those outcomes. It sets the department's performance in context, associates performance with earlier commitments, explains any changes, and discusses risks and challenges faced by the organisation in delivering on these commitments. Achievements realised in partnership with other governmental and non-governmental organisations are also discussed. Supporting the need for responsible spending, it links resources to results. Finally, the report is credible because it substantiates the performance information with appropriate methodologies and relevant data.

In performance reports, departments and agencies strive to respond to the ongoing and evolving information needs of parliamentarians and Canadians. The input of parliamentarians and other readers can do much to improve these reports over time. The reader is encouraged to assess the performance reports of organisations according to the established principles, and provide comments to departments and agencies to help them improve in their next planning and reporting cycle.

This report is accessible from the Treasury Board of Canada Secretariat Internet site:
http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dpre.asp

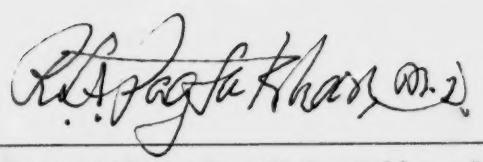
Comments or questions can be directed to:
Results-based Management Directorate
Treasury Board of Canada Secretariat
L'Esplanade Laurier
Ottawa, Ontario K1A OR5
OR at: rma-mrr@tbs-sct.gc.ca

104-06522/

Veterans Affairs

Portfolio Performance Report

For the Period Ending March 31, 2003



The Honourable Dr. Rey D. Pagtakhan, P.C., M.P.
Minister of Veterans Affairs

Table of Contents

Messages 1
Minister's Message 1
Chair's Message 3

About Veterans Affairs 4
Who We Are 4
How We Are Structured 9
Who We Serve 11

The Year in Review 13

Performance Accomplishments by Strategic Outcome 16
⑥ Benefits and Services Programs 16
⑦ Pensions Advocacy Program 28
⑧ Canada Remembers Program 32
⑨ Corporate Administration 40
⑩ Veterans Review and Appeal Board Program 43
Our Partners 48

Annexes 49
External Charging Information 49
Government On-Line 52
Horizontal Initiatives 54
Modern Comptrollership 56
Regulatory Initiatives 57
Service Improvement Initiative 58
Status of Fuel Storage Tanks on Veterans Affairs Owned Land 62
Sustainable Development Strategy 63
Financial Performance Tables 65

Contact Us 75
General Enquiries 75
Portfolio Publications 75

List of Charts and Financial Tables

Chart 1:	Planned Results	6
Chart 2:	Achieving our Strategic Outcomes	8
Chart 3:	Veterans Affairs Organization	9
Chart 4:	Veterans Review and Appeal Board Organization	10
Chart 5:	Who VAC Serves	11
Chart 6:	Who VRAB Serves	12
Chart 7:	The Bureau's Turnaround Times	29
Chart 8:	Canadian Battlefield Memorials Restoration Project Progress	38
Chart 9:	Progress of Audits and Evaluations	42
Chart 10:	VRAB Decisions Finalized	45
Chart 11:	Client Satisfaction Rating	59
Chart 12:	Service Satisfaction Rating	60

Table 1:	Summary of Voted Appropriations	66
Table 2:	Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending	67
Table 3:	Historical Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending	68
Table 4:	Crosswalk Between Strategic Outcomes and Business Lines - Planned Spending	69
Table 5:	Crosswalk Between Strategic Outcomes and Business Lines - Actual Spending	69
Table 6:	Revenues - Respendable and Non-Respendable	70
Table 7:	Statutory Payments	71
Table 8:	Transfer Payments (Grants and Contributions)	72
Table 9:	Resource Requirements by Organization and Business Line	73
Table 10:	Projects	74
Table 11:	Loans, Investments and Advances	74
Table 12:	Contingent Liabilities	74

Messages

Minister's Message

The Government of Canada, along with Canadians from every walk of life, continues to remember those that have sacrificed so much toward the betterment of our nation. As Minister of Veterans Affairs, it continues to be my honour to serve the brave men and women who so willingly gave of themselves in our country's hour of need. Their service to Canada, and the greater good, demands that we forever keep them alive in our national consciousness, through Remembrance activities, education of our youth, and the high quality of our programs and services.

Those we serve include traditional War Service Veterans, Canadian Forces Veterans and still-serving members, the Royal Canadian Mounted Police (RCMP), and their families and surviving spouses. The level and complexity of our clients' needs have increased over the past few years, in part due to the aging of our War Service Veterans, but also due to the enhanced role many of our Canadian Forces members have taken on through our international commitments to peacekeeping and overseas operations. As well, recently acquired responsibilities related to the provision of benefits and services to the RCMP present both new challenges and opportunities.

The past year at Veterans Affairs has been marked by significant accomplishments. We began implementing components of the Department's Integrated Service Delivery Framework (ISDF), aimed at improving our already high levels of service. We completed the transfer, from the RCMP to Veterans Affairs Canada (VAC), of the management of disability pensions for RCMP pensioners and the provision of treatment benefits for retired and civilian members in receipt of disability pensions. And we furthered our proud mandate of Remembrance through commemorative events including the 85th Anniversary of the Battle of Vimy Ridge and the 60th Anniversary of the Dieppe Raid.

Our partnership efforts with other Government of Canada departments and agencies grew stronger with the introduction of the Mental Health Strategy for Operational Stress Injuries in collaboration with the Department of National Defence (DND). We entered the important development phase of the Federal Health Claims Processing System (FHCPS), designed to both reduce costs and improve the health claims process for VAC, the RCMP and DND clients, and we continued our lead role in the Health Care Coordination Initiative, a partnership of ten Government of Canada departments and agencies. These efforts reaffirm our commitment to improve service, reduce ongoing costs through the creation of planned partnership arrangements, and maintain our efforts in strategic leadership as we plan now to meet the present and future needs of those we serve.

As stated in *Budget 2003*, Canadians have the right to know what is achieved through the use of their tax dollars. In *Results for Canadians 2001*, the Government of Canada set out a clear management framework and an agenda for change. A key component of that framework is accountability to Parliament and Canadians. Veterans Affairs' Portfolio *Performance Report*, and its sister document, the *Report on Plans and Priorities*, reflect our responsibility to provide balanced and reliable information with respect to our plans, priorities and performance. As such, our *Performance Report* confirms the status of earlier commitments made in Veterans Affairs' *Report on Plans and Priorities*. Through these efforts, we will continue to reinforce accountability and transparency in our public reporting. Additionally, our Reports provide an opportunity to engage Parliamentarians and Canadians more effectively in a constructive dialogue about our past performance and future direction of the Portfolio.

At Veterans Affairs, the ability to work with and motivate people, a sense of shared values and ethics, the ongoing implementation and application of mature risk management, and the timely provision of integrated performance information are central to the performance of our innovative programs and services. How we manage our Portfolio reflects on our level of commitment, admiration, and respect for those who served us so well in times of war, conflict and peace. How we manage for results, deliver strategic leadership, and provide clear accountability to Parliament and Canadians speaks to that commitment. It is our solemn duty to offer nothing less than we have received.

The Honourable Dr. Rey D. Pagtakhan, P.C., M.P.
Minister of Veterans Affairs

Chair's Message

I am pleased to provide the Veterans Review and Appeal Board portion of Veterans Affairs' *Portfolio Performance Report*, which outlines our results achieved during the fiscal year ending March 31, 2003.

The period covered by this report has been a year of transition for the Board. Brian Chambers, who was Chair for seven years, completed his term in December, and I would like to take this opportunity to commend him on his leadership which is clearly reflected in the Board's many achievements during this review period.

We also have transitioned from a Board that dealt primarily with the traditional War Service Veteran to a Board where the majority of the applicants are former and still-serving members of the Canadian Forces. Although there are many commonalities among our client groups, there are also differences that have required the Board to adjust aspects of its service delivery to ensure that all applicants are dealt with as informally and expeditiously as circumstances and considerations of fairness permit.

While carrying out its mandate to provide full and fair hearings, the Veterans Review and Appeal Board has also made significant progress in the timeliness of decisions despite an increased workload. These advancements are the result of increasing the knowledge base of our adjudicators and staff, modernizing aspects of our service delivery such as piloting a process where certain clients can participate in their review hearings by using the telephone to give testimony and by fostering effective working relationships with government and service organizations that represent applicants before our Board.

Fairness, consistency, respect, professionalism and excellence were the focus of the Board's activities in 2002-2003 and will continue to be our focus now and in the future.

Victor A. Marchand
Acting Chair
Veterans Review and Appeal Board

About Veterans Affairs

Who We Are

There are two components to Veterans Affairs (the **PORTFOLIO**): Veterans Affairs Canada (the **DEPARTMENT**) and the Veterans Review and Appeal Board (the **BOARD**) which operates at arm's length from the Department.

Veterans Affairs Canada provides benefits and services to eligible Canadians who serve their country during periods of war and peace, including peacekeeping operations, and honours their sacrifice and achievements in the defence of freedom.

The Veterans Review and Appeal Board has full and exclusive jurisdiction to hear, determine and deal with all applications for review and appeal that may be made to the Board under the *Pension Act* and the *War Veterans Allowance Act*. This Board also adjudicates duty-related disability pension applications under the authority of the *Royal Canadian Mounted Police Pension Continuation Act* and the *Royal Canadian Mounted Police Superannuation Act*.

With a staff of approximately 3,400 employees, Veterans Affairs Canada (VAC) is headquartered in Charlottetown, Prince Edward Island, with an office in Ottawa, Ontario, and across Canada, five regional offices, and over 30 district/satellite offices or service centres. VAC also includes Ste. Anne's Hospital in Ste. Anne-de-Bellevue, Quebec, where we have approximately 900 positions filled by approximately 1,300 part-time and full-time staff. The Veterans Review and Appeal Board (VRAB) is also located in Charlottetown and they have 29 Governor-in-Council appointed Members and approximately 80 staff.

Veterans Affairs Canada provides pensions for disability or death, economic support in the form of allowances, and health care benefits and services to our Veterans and other clients. For those who wish a further review of their disability claims, our Veterans Review and Appeal Board and our Bureau of Pensions Advocates ensure that clients are treated fairly and professionally. In addition to the above, through our Remembrance programming, we also pay tribute to those who served in times of war, conflict and peace.

Veterans Affairs Canada's **MISSION** is to provide exemplary, client-centred services and benefits that respond to the needs of Veterans, our other clients and their families, in recognition of their services to Canada, and to keep the memory of their achievements and sacrifices alive for all Canadians. Our **VISION** is to provide exemplary service which honours the sacrifice and achievements of our Veterans and other clients.

The Veterans Review and Appeal Board's **MISSION** is to provide clients with full opportunity to request review and appeal hearings to ensure a fair adjudicative process for disability pension and War Veterans Allowance claims.

Veterans Affairs **VALUES** the contribution of our men and women in uniform to the development of Canada as a nation and honours the sacrifices they have made in the defence of freedom and the pursuit of world peace. In expressing Canada's gratitude to them we strive to exemplify the high principles which they have defended.

Integrity, respect, service, accountability, teamwork and balance are reflected in the benefits and services we deliver to our Veterans and other clients.

Veterans Affairs Canada's **PRIORITIES** are grouped under two strategic objectives, and are reviewed on an annual basis to ensure they are still relevant and timely. In November 2002, the priorities were amended as follows:

Strategic Objective 1: Integrity of our programs and service improvement

- Improving and expanding services for Canadian Forces Veterans;
- Partnering to serve the Royal Canadian Mounted Police and eligible civilians;
- Providing strong leadership in the delivery of Remembrance programming through effective partnerships;
- Transforming service delivery and promoting innovation in policies and practices; and
- Evaluating the effectiveness of the disability pension process and its flexibility to adapt to the emerging and changing needs of our Veterans and other clients.

Strategic Objective 2: Organizational effectiveness

- Aligning our strategic human resources plan to support the goals of the organization and aspirations of our people;
- Advancing the development of our information technology capacity in support of service improvement, organizational effectiveness and Government On-Line; and
- Enhancing our policy capacity to ensure more effective use of information and analysis in support of evidence-based decision-making and better public accountability.

Of the eight priorities, up to four priorities are aligned with each of our strategic outcomes, and some priorities apply to more than one strategic outcome.

Veterans Affairs has 21 **PLANNED RESULTS** which support specific strategic outcomes. These planned results are shown below, followed by a description of our strategic outcomes.

Chart 1: Planned Results

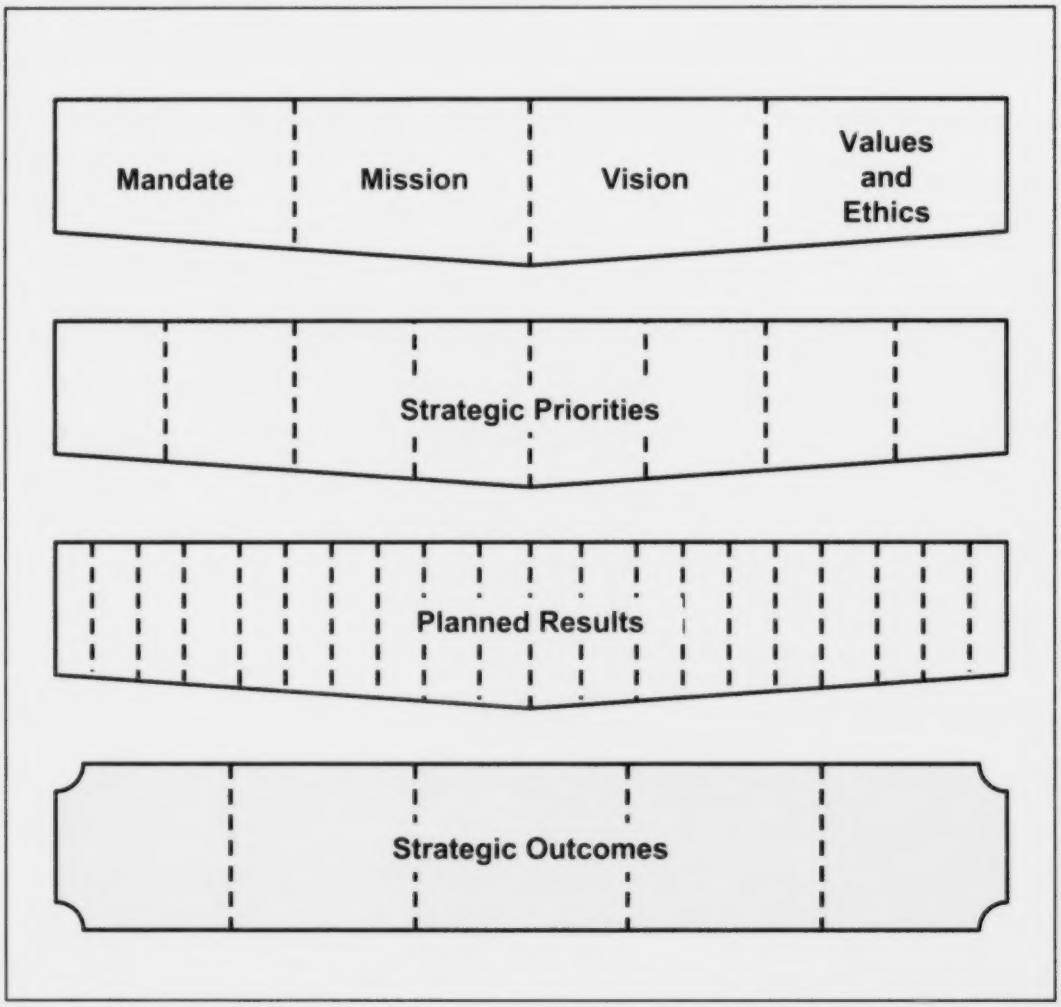
Planned Results	Strategic Outcome
Compensation for sacrifice in service to Canada	**Benefits and Services Programs** The delivery of benefits and services that contribute to the independence, quality of life and standard of living of Canada's war Veterans, eligible Canadian Forces Veterans and still-serving members, RCMP clients, qualified civilians and their families in recognition of their sacrifice to the nation.
Improved basic standard of living	
Client-centred services and programs delivered in a timely, fair and consistent manner	
Client independence and healthy lifestyle	
Optimization of health	
Appropriate care in the most suitable location	
Improved quality of life	
Quality "end of life" care	
Clients being informed of the process and their rights	**Pensions Advocacy Program** The rights of Veterans Affairs Canada clients protected through professional, legal representation in appealing decisions related to disability pensions and allowances.
Professional case preparation and representation	
Service improvement	
Increased knowledge and public awareness of the contributions made by those who served Canada in times of war and peace	**Canada Remembers Program** A knowledgeable Canadian public that recognizes the achievements and sacrifices of Canada's citizens in the defence of freedom and appreciates the historical significance of these accomplishments in the development of Canada as a nation.
Increased involvement in Remembrance activities	
Veterans' recognition in life and death	
Maintenance, preservation and presentation of Canada's commemorative resources which are among the nation's symbols of identity	

Planned Results	Strategic Outcome
	Corporate Administration
Portfolio resources meet corporate and program delivery needs in a cost-effective manner	Activities focus on service improvement and organizational effectiveness through the strategic management of our staff, improved communications, expanded use of technologies and a greater contribution to national policy development in areas that are directly related to the well-being and recognition of our Veterans and other clients.
Portfolio programs, strategic initiatives, activities and projects are assessed and performance reported	
Stakeholder consultation on major Portfolio change initiatives	
Independent review and appeal process	**Veterans Review and Appeal Board Program**
Consistent and timely adjudication of claims	Fairness in the Disability Pension and War Veterans Allowance Program.
Clients informed of their rights	

These strategic outcomes are the long-term and enduring benefits to Canadians that stem from Veterans Affairs' vision and efforts.

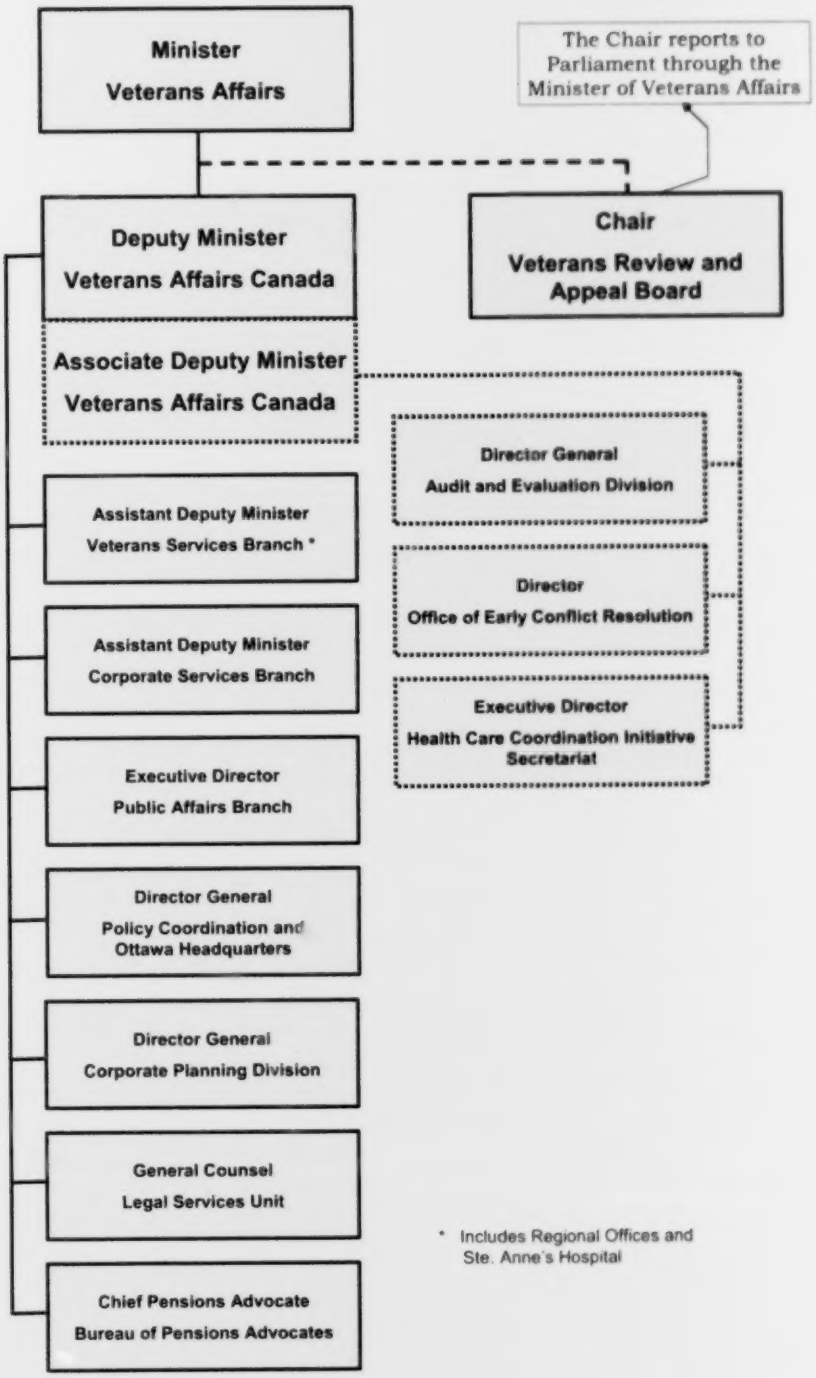
Internally, our mandate, vision, mission, values and ethics, priorities and planned results guide us in our day-to-day operations. Externally, Veterans Affairs' operations are influenced by the Government of Canada's commitments set out in the September 2002 *Speech from the Throne* and the February 2003 *Budget*. As well, the four themes of the *Canada's Performance Report* – the health of Canadians; economic opportunities and innovation in Canada; the environment; and the strength and safety of communities – are important to the Canadian population and, where applicable, are reflected in the work that we do at Veterans Affairs to improve the quality of life for our Veterans and other clients, ensure that our clients are treated fairly and professionally, and promote Remembrance by Canadians of all ages. The following chart shows how the various components lead to our strategic outcomes.

Chart 2: Achieving our Strategic Outcomes



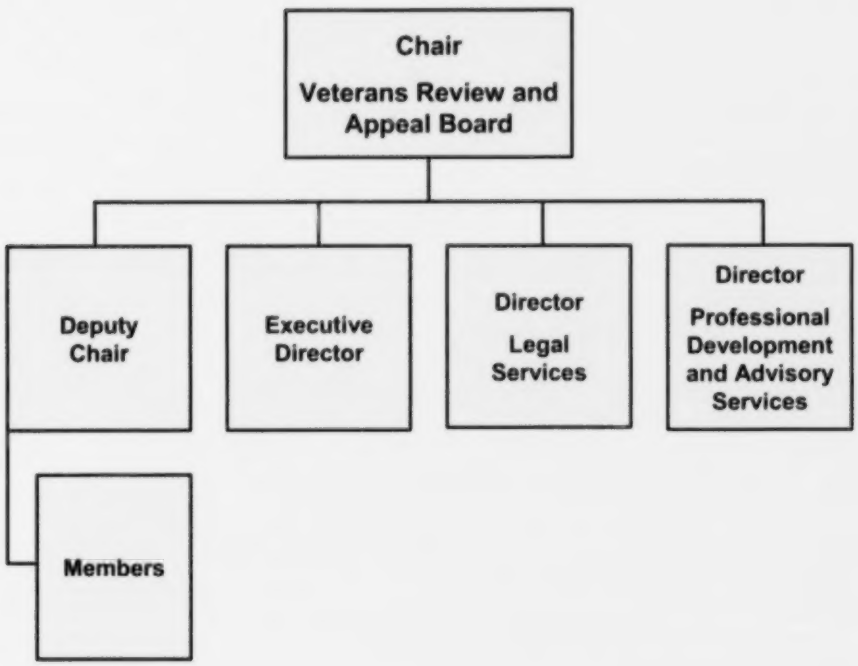
How We Are Structured

Chart 3: Veterans Affairs Organization



* Includes Regional Offices and Ste. Anne's Hospital

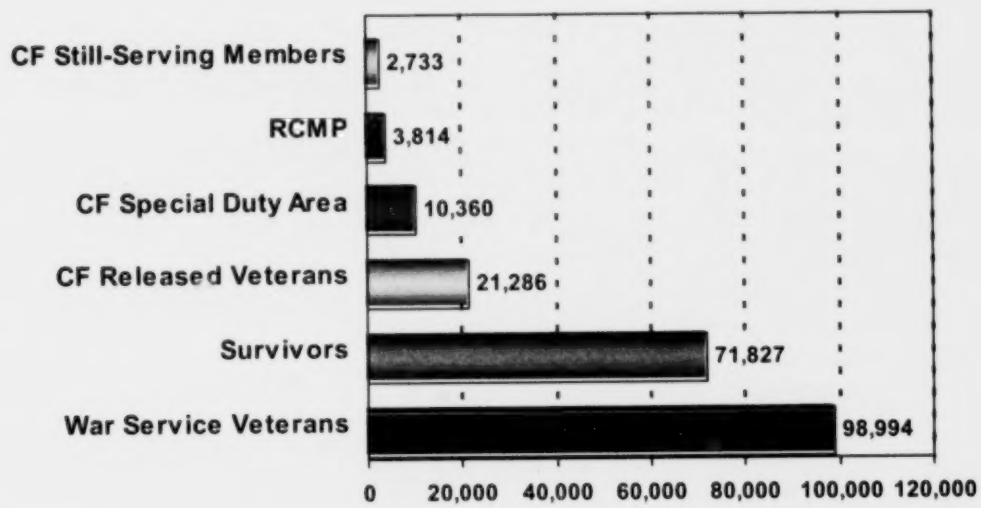
Chart 4: Veterans Review and Appeal Board Organization



Who We Serve

As of March 31, 2003, Veterans Affairs Canada provided benefits and services to approximately 209,000 Canadians comprising Veterans, Canadian Forces still-serving members, past and present members of the Royal Canadian Mounted Police, and their families and surviving spouses. The following is an approximate breakdown of the groups of people we serve:

Chart 5: Who VAC Serves



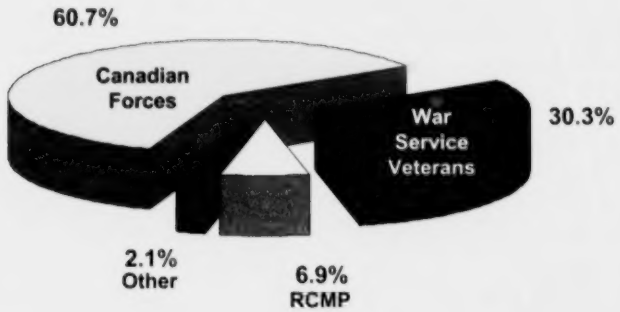
Note 1: These figures are based on clients in receipt of a paid service or benefit as of March 31, 2003.

Note 2: Some clients may receive a dual benefit or service due to their service with two different groups, for example, RCMP and CF Special Duty Area. For purposes of our client breakdown, we count War Service Veterans first, CF Special Duty Area second, CF Released Veterans third, etc. A dual client/recipient would be counted only once – under the group they fall under first in our client breakdown sequence.

Note 3: Our CF client population comprises CF Still-Serving Members, CF Special Duty Area Veterans, and CF Released Veterans.

The Veterans Review and Appeal Board serves the same types of clients as VAC, specifically those who have been denied pension entitlement for a claimed disability or who are dissatisfied with their assessment for a pensioned condition.

Chart 6: Who VRAB Serves*



* Based on 6,549 review and appeal decisions issued as of March 31, 2003.

For more information, please visit the following web sites:

The Portfolio (Organization):
http://www.vac-acc.gc.ca/general/sub.cfm?source=department/organization

The Department:
http://www.vac-acc.gc.ca/general/sub.cfm?source=department

The Board:
http://www.vrab-tacra.gc.ca

Legislation Administered by Veterans Affairs:
http://www.vac-acc.gc.ca/general/sub.cfm?source=department/Legislation

The Year in Review

For Canadians, including our Veterans and other clients, this fiscal year (April 1, 2002 to March 31, 2003) was notable for the health care issues faced by many across Canada and the military conflicts that took place overseas.

There have been many consultations with Canadians on how to renew our health care system. As a result of these consultations, a number of reports have been produced with thoughtful and insightful recommendations on what governments can do about our health care system – the Honourable Roy Romanow, Senator Kirby, Messrs. Mazankowski, Clair and Fyke have all produced such reports. In November 2002, the Commission on the Future of Health Care in Canada delivered its Final Report (*Building on Values: The Future of Health Care in Canada*) to Canadians. This report contained recommendations for sweeping changes to Canada's health care system to ensure its long-term sustainability. Subsequently, in February 2003, Canada's First Ministers reached agreement in a *Health Care Renewal Accord*. In *Budget 2003*, the Government of Canada made a commitment to provide $17.3 billion in increased federal support for health over the next three years, rising to a total of $34.8 billion over five years. This investment in health reform will help relieve immediate pressures on the health care system and provide funding to support a variety of needs such as diagnostic and medical equipment, home care, and telehealth services – all of which will benefit our Veterans and other clients.

The international fight against terrorism figures prominently in the minds of many Canadians as we think of those who have left their homes and families to bravely serve our country. Over the year, Canadian Forces personnel participated in overseas operations and provided humanitarian aid where they were able to assist. The sacrifices that these people have made on behalf of all Canadians deserve our attention and respect, and through our Remembrance mandate, we recognize their achievements in these times of conflict.

In our day-to-day business, Veterans Affairs has made progress on a number of initiatives and projects which have improved the quality of our service to our Veterans and other clients, and increased awareness of Remembrance among all Canadians. In December 2002, the VAC/RCMP Transfer Project was completed and VAC assumed responsibility for the direct payment of disability pensions for approximately 3,800 RCMP pensioners as well as the provision of health care benefits for approximately 800 retired and civilian pensioners. We also entered the development phase of our Federal Health Claims Processing System. This new system will process health care claims for three federal government departments: VAC, the RCMP and the DND (previously each department processed their own claims). This collaboration will save millions of dollars for the Government of Canada. The implementation of our Integrated Service Delivery Framework also began this fiscal year. Building on the Client-Centred Service Approach, this Framework is the logical next step in improving the way exemplary

client-centred services are provided across the country. In July 2002, the Mental Health Strategy for Operational Stress Injuries was jointly announced by our Minister and the Minister of National Defence. This strategy will establish networks of clinics specializing in the assessment and treatment of Canadian Forces members and Veterans suffering from psychological injuries, such as Post-Traumatic Stress Disorder.

During this fiscal year, a number of commemorative events were held, including the 85th Anniversary of the Battle of Vimy Ridge and the 60th Anniversary of the Dieppe Raid. As well, various projects and activities that promote Remembrance took place across Canada throughout the year. In Ottawa, our Minister announced that a Seventh Book of Remembrance will be created and installed in the Memorial Chamber in the Peace Tower on Parliament Hill. This Book will recognize those who have given their lives as a result of military service to Canada, other than in the First World War, the Second World War, and the Korean War, for example, peacekeeping missions and other international operations.

Our Veterans and other clients are a diverse group – older War Service Veterans, younger Canadian Forces Veterans and still-serving members, the Royal Canadian Mounted Police, and their families and surviving spouses. Not only do we serve a wide age range of clients, we face a multitude of needs ranging from supporting older veterans and caregivers so that they can continue to remain independent at home to developing comprehensive treatment plans to enable younger, disabled clients to attain optimal levels of functioning in their communities. Applications for benefits and services are becoming increasingly complex as our Veterans age and as our Canadian Forces personnel return from Special Duty Areas. For these reasons, Veterans Affairs Canada and the Veterans Review and Appeal Board are constantly monitoring and improving the services we provide so that we're able to meet the evolving needs of our Veterans and other clients.

Veterans Affairs Canada is the lead department for the Health Care Coordination Initiative, a partnership of ten departments and agencies. This horizontal initiative involves coordination of federal government purchasing of health care products and services for federal government clients at the lowest possible cost through coordination of effort among the partners. In 2002-2003, jointly negotiated fees, bulk purchases and collaborative policy development, collectively resulted in improved quality of service to clients and $11.6 million in cost savings. This horizontal initiative is profiled in the *Canada's Performance 2003 Report*.

In response to allegations of discriminatory and differential treatment during and after the wars, the Government of Canada offered a package to First Nations Veterans or surviving spouses up to a maximum of $20,000 each. In total, 2,393 applications were received and the payment process for these applications began in March 2003.

Service improvement is at the forefront of everything we do. At Veterans Affairs Canada, the level of client satisfaction with our programs and services has risen from 85% in 2001, to 87% in 2003. This is due, in large measure, to the dedicated efforts of our staff. Survey respondents rated "Services Offered by Staff" higher than any other

category with five of the seven service elements receiving satisfaction ratings in excess of 90%. Since the implementation of our new client information system in 2001-2002, we have improved our turnaround times in the processing of claims by our staff in the Bureau of Pensions Advocates and the Veterans Review and Appeal Board. For example, at VRAB, the review and appeal hearing processes were accelerated through the use of teleconference and videoconference technology.

Over the year, our many activities, projects, and initiatives have resulted in improved benefits and services for our Veterans and other clients, as well as a better quality of life. We have made progress toward our strategic outcomes, but more needs to be done as we adjust our programs and services to meet the changing, and sometimes complex, needs of our Veterans and other clients. We are proud to serve this special group of people and to honour them for the sacrifices and achievements they have made on behalf of all Canadians.

Performance Accomplishments by Strategic Outcome

① Benefits and Services Programs

Priorities	Improving and expanding services for Canadian Forces Veterans			
	Partnering to serve the Royal Canadian Mounted Police and eligible civilians			
	Transforming service delivery and promoting innovation in policies and practices			
	Evaluating the effectiveness of the disability pension process and its flexibility to adapt to the emerging and changing needs of our Veterans and other clients			
Planned Results	Compensation for sacrifice in service to Canada	◘	Optimization of health	▲
	Improved basic standard of living	▲	Appropriate care in the most suitable location	▲
	Client-centred services and programs delivered in a timely, fair and consistent manner	▲	Improved quality of life	▲
	Client independence and healthy lifestyle	▲	Quality "end of life" care	▲
Strategic Outcome	**The delivery of benefits and services that contribute to the independence, quality of life and standard of living of Canada's war Veterans, eligible Canadian Forces Veterans and still-serving members, RCMP clients, qualified civilians and their families in recognition of their sacrifice to the nation.**			

Self-Assessment of Performance Achievement

✪ Exceeded Expectation ◘ Met Expectation ▲ Progress Achieved ▬ No Progress Achieved

Actual spending for fiscal year 2002-2003: $2,350.1 million ♦ 2,580 Full-Time Equivalents

The Benefits and Services Programs Strategic Outcome supports the independence, quality of life and standard of living of the people we serve. This benefits all Canadians by allowing our Veterans and other clients to continue to be valuable, contributing members to their communities and society as a whole.

The Benefits and Services Programs Strategic Outcome is also linked to two themes of the *Canada's Performance Report* (http://www.tbs-sct.gc.ca/report_e.asp). In the Health of Canadians theme, this strategic outcome is linked to three horizontal areas with other

federal departments and agencies (accessible high quality health care system; protection from preventable risks; and health care policies that reflect Canadian values). In the Strength and Safety of Canadian Communities theme, this strategic outcome is linked with the horizontal area, Canadian culture and heritage are preserved and internationally recognized.

The following are some of Veterans Affairs' major projects and initiatives that demonstrate our progress toward achieving our Benefits and Services Programs Strategic Outcome. Where possible, actual cost for a particular project or initiative has been identified.

Performance Accomplishments:

Over the long term, Veterans Affairs Canada adopted a four-level strategy to improve service to our Veterans and other clients:

1) Continuum of Service (policy level);
2) Client-Centred Service Approach (business level);
3) Client Service Delivery Network and Federal Health Claims Processing System (technology level); and
4) Integrated Service Delivery Framework (organizational and operational level).

The work of the Continuum of Service has resulted in a significantly better understanding of the needs of our Veterans. A series of recommendations based on this work will result in enhanced programs for Veterans and their families. Further information relating to our Canadian Forces clientele can be found under our VAC-CF Initiatives in this Benefits and Services Programs Strategic Outcome section. As reported in our previous Portfolio *Performance Reports*, the Client-Centred Service Approach and Client Service Delivery Network have both been successfully implemented. The Federal Health Claims Processing System, a partnership with the RCMP and the DND, is profiled in the Horizontal Initiatives section of this report. Our performance accomplishments for Integrated Service Delivery Framework are shown below as well as other major projects and initiatives.

Veterans Affairs Canada seeks to provide exemplary, client-centred services and benefits that respond to the needs of Veterans, other clients and their families. The hallmark of VAC's tradition of service to Canadian Veterans has been its ability to adapt and improve its services and programs to meet the ever-changing needs of our Veterans. The **INTEGRATED SERVICE DELIVERY FRAMEWORK** (ISDF) was developed to manage and link a number of related VAC initiatives and projects that are directed at building service excellence. The ISDF will support staff in providing exemplary client-centred service to meet the needs of clients.

Building on the Client-Centred Service Approach, supported by enhanced technology platforms (the Client Service Delivery Network and Federal Health Claims Processing System), the ISDF is the next logical step in improving the way exemplary client services

are provided to our Veterans and other clients, and their families. As a result of this continuous improvement in service, this Framework will achieve three objectives:

- Clients will receive consistent, exemplary services across the country;
- Financial and human resources will be allocated where they are most needed; and
- Service expectations will be monitored to ensure that services and programs meet the needs of our clients.

This fiscal year was the first year of a three-year implementation of ISDF. During this period, a Communications and Consultation Strategy, fourteen interdisciplinary Client Service Teams, National Pro-active Screening Centre, Adjudication Centre with a French Satellite Office, and Foreign Countries Operations Centre were successfully implemented. As well, the ISDF Project Team implemented three Treatment Authorization Centres and continued the transfer of incoming calls to the three National Client Contact Centres. A review of VAC's finance, personnel, and administrative functions and the functional role of regions in policy development and service delivery is underway.

As a Centre of Expertise, the National Pro-active Screening Centre was established in Charlottetown in November 2002. Using a client outreach approach, staff began contacting clients who have not been in touch with VAC in a year. This new approach in client service is being implemented gradually across the country in conjunction with other initiatives supporting the Integrated Service Delivery Framework. Information is gathered, using a standardized process, to determine if a client has any unmet needs where Veterans Affairs Canada can provide assistance or guidance. This demonstrates our focus on providing client-centred service. The challenges we faced in establishing this Centre involved training of staff and developing a comprehensive strategy to ensure that clients who had not been in touch for a year were contacted. The risk we faced was that there may not be enough resources to conduct pro-active screening. This was addressed by extensive planning, continual monitoring, and assessment of the progress that we were making with pro-active screening.

The challenges associated with the implementation of the ISDF Framework, include the scope of the project, integration of service delivery, time lines of key deliverables, realignment of resources, and training of employees. We have addressed these challenges by continually monitoring our progress and resources to ensure the successful implementation of the ISDF.

STE. ANNE'S HOSPITAL, located in the West Island of Montréal, is the last federal hospital still administered by VAC. This long-term care facility accommodates over 500 Veterans. In 2002-2003, work was completed in terms of planning activities related to the hospital modernization. This project includes construction of a new power plant, construction of a new 130-bed pavilion, and renovation of the main building.

Development of project concept and preliminary plans for this project were completed in February 2003. An audit of the modernization project, conducted by VAC, began in the Spring of 2002. Its objectives are to periodically review project activities to determine the extent to which activities are on schedule, determine whether they remain within established budgets, and assess project and risk management in relation to established frameworks. As mentioned in the Mental Health Strategy for Operational Stress Injuries, the Ste. Anne's Centre, a partnership between VAC and DND, was officially opened in July 2002. In February 2003, Ste. Anne's Hospital received its three-year accreditation certificate from the Canadian Council on Health Services Accreditation. As a result of the excellent outcomes obtained and the special mention given our Dementia Program, we are even better positioned as a centre of expertise and excellence. This reinforces our ongoing commitment to improve the quality of service to our clients. With respect to our renovation project, challenges we faced involved remaining within pre-defined budget and time lines, coordinating the involvement of the stakeholders, and designing a living environment that would be home-like for our Veterans while at the same time, adapting to their clinical needs. As a result of the opening of the Centre, Ste. Anne's Hospital had the challenge of adapting to a new type of client and their needs. As for our accreditation, the challenge was fulfilling a rigorous process to achieve our accreditation certificate. There were consequences involved if we didn't address these challenges: not completing our renovation if we were not able to stay on budget and on schedule; not maintaining the high quality of care and service; and not achieving our accreditation. We addressed these challenges by constant attention to detail in the planning of the project in order to remain in the pre-defined budget; training of our staff before our new clients joined Ste. Anne's Centre; and by thorough preparation for accreditation.

With ratings ranging from 6.06 to 6.3 out of 7 for quality, Ste. Anne's Hospital received the highest level of accreditation available from the Canadian Council on Health Services Accreditation.

Due to the success of the Mental Health Clinical Services Pilot Project, the **MENTAL HEALTH STRATEGY FOR OPERATIONAL STRESS INJURIES** was jointly announced by our Minister and the Minister of National Defence in July 2002 with the official opening of the Ste. Anne's Centre at Ste. Anne's Hospital. This strategy will improve access for Canadian Forces members and Veterans to assessment and treatment of Post-Traumatic Stress Disorder and other operational stress injuries resulting from military service. This strategy comprises a four-pillar approach: partnership of networks, educational forums, continuing education program, and research. Accomplishments during this fiscal year are numerous. Under the partnership of networks, as previously mentioned, the Ste. Anne's Centre was officially opened in July. This Centre specializes in the assessment and treatment of operational stress injuries. In partnership with the DND, the establishment of other networks is ongoing. These other networks include the DND's five Operational

Trauma and Stress Support Centres, several outpatient mental health clinics, and three Priority Access Bed facility sites. Through educational forums, VAC has sponsored local workshops for community health professionals. Under the Continuing Education Program pillar, training is offered on an ongoing basis by several Canadian universities and other agencies to health professionals who serve our Veterans and other clients. Lastly, for research, VAC's Research Directorate was in the process of developing a research program around mental health clinic networks. Our challenges with this strategy involve maintaining standardized services nationally.

In the Fall of 2002, the mid-term review of our **FALLS PREVENTION INITIATIVE** was completed. In 2000, Veterans Affairs Canada and Health Canada partnered together to establish a four-year community-based health promotion initiative to help identify effective strategies to prevent falls in the community among our Veterans and seniors. In total, 26 projects were approved for funding. Health Canada has the lead role for this initiative and Veterans Affairs Canada provides financial assistance. Preliminary findings from the mid-term review have been positive as a result of increased interest and awareness of falls prevention. Falls are a serious health problem for Canadian seniors and Veterans – approximately one in three seniors will suffer a fall this year. This initiative is valuable because it will improve the independence and quality of life for Veterans and seniors, generate new knowledge to improve the effectiveness of health promotion, and contribute to the sustainability of Canada's health care system.

Planned revisions to the **TABLE OF DISABILITIES** are designed to improve the consistency, equity, quality, and transparency of disability pension decisions. Developmental work has been completed on the medical content of the Table. Although an anticipated 2003-2004 implementation has been delayed, a revised implementation strategy has now been developed that will see the Table updated incrementally through a phased approach with completion expected by 2005. While the Table addresses matters of "disability assessment," the Department has also been working to develop **"DISABILITY ENTITLEMENT" ELIGIBILITY GUIDELINES**. Some 35 of these new guidelines were completed and posted on our Veterans Affairs Canada web site in 2002-2003. As operational resources permit, other guidelines will be developed and released. Throughout the developmental period on both of the above, the Department has worked in consultation and collaboration with stakeholder organizations including the Veterans' Organizations, the Veterans Review and Appeal Board, and the Bureau of Pensions Advocates.

VAC's **DEMENTIA CARE INITIATIVE** (DCI) is designed to improve the quality of care and quality of life for Veterans and seniors with dementia. In this fiscal year, progress was made in a number of areas. The Atlantic Priority Access Beds (PAB) Network was officially launched in November 2002 with representation from twenty-four Atlantic PAB facility sites and VAC. This network will meet on an annual basis to share best practices in the field of dementia, and work on a strategy for a community outreach program. At this inaugural meeting, various sub-committees were established to deal with specific items such as staff education, best practices and partnerships. As well, five DCI projects were completed this fiscal year – five facilities, located throughout Canada,

underwent an independent assessment of their care and organizational practices. A consultant then worked with facility management and staff over a period of eighteen months to develop and implement plans to improve care to Veterans and improve their organizational practices. Preferred outcomes and related benchmarks for dementia care were drafted and forwarded for approval to VAC senior management. A bibliography of best practices literature is still in progress and it is anticipated that this will be available on the VAC web site in the Fall of 2003. The challenge for an initiative this size was coordinating the participation of so many partners, including facilities, local health boards, dementia care consultants, expert panels and internal staff. Therefore, organizational skills and monitoring were crucial to ensuring that progress was made with this initiative.

Easy access to health information, assessment and services have become increasingly critical to Veterans and seniors maintaining good health. Since 1999, our **Integrated Services for Seniors and Veterans Project** has been successful in increasing the capacity for collaboration with our partners through the establishment of effective case management practices by participating in joint case conferences with multiple disciplines and conducting joint visits for assessment and care planing. These in turn provide easier access to federal/provincial health programs for seniors, Veterans and their caregivers. It also has the potential to decrease duplication of the number of service providers going into the clients' homes gathering the same health assessment information. Our project partners include Prince Edward Island's Department of Health and Social Services, Prince Edward Island's Queens Region Health Authority, Human Resources Development Canada, and the City of Charlottetown. In addition to enhancing collaborative case management practices, this initiative continues to explore opportunities for further collaboration within other health regions and the health care system and identify other access to information and privacy issues as well as exploring opportunities to enhance sharing of information through technology and common assessment tools.

Our **Residential Care Strategy** provides a framework to ensure that both the current and future long-term care needs of Veterans will be appropriately addressed. In November 2002, VAC sponsored the second annual National Long-Term Care Meeting, in Victoria, British Columbia, to share best practices and advances in elder care in the areas of dementia, palliative and respite care. With respect to our Overseas Service Veterans at Home Pilot Project, this has expanded from the three original sites in Halifax, Ottawa, and Victoria to all sites nationally where long wait lists for long-term care beds exist. This resulted in 191 additional Overseas Service Veterans receiving Veterans Independence Program and treatment benefits at home while waiting for a long-term care bed to become available. The challenge with this project was to ensure that proper follow-up was conducted with clients once the program was in place and ensuring that clients were not at risk by staying home. For our Overseas Service Veterans Wait List Management Initiative, 926 additional Overseas

Service Veterans accessed nursing home care in their communities while on a wait list for access to care in the priority access beds. Our challenges here involved managing the number of clients entering long-term care and ensuring that priority access beds were not left empty.

Our **REHABILITATION INITIATIVE** addresses the rehabilitation needs of CF members and their families. In partnership with the Department of National Defence and the Canadian Association of Rehabilitation Professionals, Veterans Affairs Canada has made some progress over the fiscal year. In October 2002, a work plan was developed for this initiative. During this fiscal year, our focus was on staffing in regard to rehabilitation specialization. This will continue into the next fiscal year. Also, VAC secured membership on the newly formed Canadian Council on Rehabilitation Education and Disability Studies, bringing a VAC perspective to the development of education and training programs and standards to rehabilitation education in Canada. Also, a Canadian Standard for Best Practices in Rehabilitation Counselling has been reviewed and adopted as a key reference document to guide the development of staff training modules and facilitate communication about rehabilitation practice. Due to a high incidence rate (83%) of chronic pain in our CF caseload, an initial program focus on chronic pain management was chosen and extensive research was conducted on models for program delivery for VAC clients in this respect. The challenge we face with this initiative involve meeting the rehabilitation needs of our CF members clients despite limited resources.

Our **ACCESSING HEALTH INFORMATION PROJECT** is a VAC project that has been carried out in partnership with the Royal Canadian Legion and Industry Canada. Its purpose is to teach Veterans and seniors how to access health information and resources via the Internet which will assist them in making informed decisions about their health. The Industry Canada partnership spanned two years with a final report completed in May 2002. The report outlined the results achieved at 44 Community Access Program (CAP) sites established at Legion branches in seven provinces. With respect to the partnership of this project, Industry Canada provided the funding; VAC managed and monitored the project; and the Royal Canadian Legion delivered the project. In June 2002, VAC continued supporting the project in partnership with the Royal Canadian Legion through delivery in one location on Prince Edward Island, three locations in New Brunswick and more recently at six sites in Quebec, scheduled to be completed in the Fall of 2003. The challenges we faced during this project involved coordination of activity among the nine Royal Canadian Legions in several provinces, as well as delivering quality programs within a tight time frame and on budget. Therefore, communication and organization were critical to the success of this project.

Telehomecare uses telecommunications technology to provide care, instruction, and education to patients in their own homes. The equipment used allows two-way audio-visual interaction and transmits data and graphics to permit remote nursing staff to monitor patients' vital signs. This technology uses the existing telephone system and requires no previous knowledge of technology by clients. On January 9, 2003, the Ministers of Veterans Affairs and the Prince Edward Island Department of Health and

Social Services jointly announced a **TELEHOMECARE PILOT PROJECT**. This partnership will result in expansion of the provision of telehomecare service to eligible Veterans and other homecare clients throughout Prince Edward Island. Building upon the Telehospice Pilot Project initiated by Prince Edward Island's West Prince Health Region in April 2000, the partners will develop an operational plan for the continued expansion of our telehomecare service from 2003 to 2006. It is expected that the knowledge gained from this project will be transferrable to other regions of Canada.

Our **NATIONAL QUALITY ASSURANCE PROGRAM** allows Veterans Affairs to determine how well the organization is doing in terms of meeting Client-Centred Service Approach (CCSA) standards and how well we support the achievement of CCSA objectives. During this fiscal year, revisions were made to this program based on two pilot projects that were conducted in 2001-2002 to validate quality assurance tools and processes. A quality assurance review was completed in our Winnipeg District Office in November 2002. As well, this fiscal year, an outline was developed for a Quality Management Program which will enable staff and management at all levels of the organization to work collaboratively to meet or exceed standards for the delivery of consistent, exemplary client-centred services. Through these efforts, we are raising awareness of national service standards and encouraging quality improvement to meet or exceed these standards. Similar to other government departments, our challenges involve achieving our performance expectations with limited resources.

The **VOLUNTARY SECTOR INITIATIVE** (VSI) was launched by the Government of Canada in June 2000. This five-year initiative strengthens the voluntary sector's capacity to meet the challenges of the future, and enhances the relationship between this sector and the federal government and their ability to serve Canadians. This initiative is also directly related to the societal indicator, volunteerism (under the Strength and Safety of Canadian Communities theme), in the *Canada's Performance Report* (http://www.tbs-sct.gc.ca/report_e.asp). For Veterans Affairs, two VSI projects were ongoing in this fiscal year. In partnership with the Royal Canadian Legion, VAC continued work on the "*Review and Determination of Housing Issues for Veterans and Seniors*." A literacy review was completed and a meeting was held in February 2003 to discuss the research that was conducted throughout the fiscal year. As a result of this meeting in February, policy development recommendations will be prepared for the final report on this project. The Victorian Order of Nurses' Project, "*Giving Voice to Seniors' and Veterans' Interests*" was completed in March 2003. Throughout this fiscal year, gap analysis research was conducted as to what community and home care Veterans and seniors have now and what their needs are. The final report was scheduled for completion early in 2003-2004.

RESEARCH plays an important role in the development and refinement of the programs we deliver and the services we provide to our Veterans and other clients. Research is key to ensuring that we are continually changing to meet the diverse needs of the people we serve. Over the fiscal year, a number of activities were completed, including background research into the use of mustard gas and exposure of Canadian troops to radiation and Agent Orange. We produced numerous reports on CF released clients to assist the

Transition Program with policy development. We conducted analyses into the use of psychotropic drugs by both Active Force and Regular Force clients. A number of studies were also completed, such as noise induced hearing loss among active Regular Force members, and social isolation of Veterans. Due to the nature of our research, we worked with external partners from time to time including Statistics Canada, various universities, the Royal Canadian Legion, as well as many internal partners within Veterans Affairs Canada. The challenge that we faced in conducting our research involved working with large amounts of data in a strict time frame with a limited number of staff.

In 1999, a claim for damages in the form of interest on administered account balances was filed against the Crown. The claim was later certified as a class action lawsuit, with the late Mr. **AUTHORSON** being the representative for all persons who between 1916 and 1990 had accounts administered for their benefit by VAC. The Crown was ruled to be liable for damages, and appealed this decision to the Supreme Court of Canada which was heard on April 10, 2003. On July 17, 2003, the Supreme Court of Canada accepted the Crown's arguments that section 5.1(4) of the *Department of Veterans Affairs Act* was valid legislation which effectively barred claims by Veterans and their heirs for unpaid interest on administered balances.

On March 24, 2003, the Ontario Superior Court released its decision on a second "estates" claim – that the Crown improperly took the pension or allowance money being administered for a Veteran when that Veteran died. The Court ruled that the applicable Veterans' legislation, which provided that the balance of the account administered at a Veteran's death might "lapse" to the Crown, was intra vires (of full force and effect) prior to 1986. However, after 1986 when the *Pension Act* was amended to provide for payment of administered pension balances to a deceased Veteran's estate, no corresponding amendment was made in respect of allowances administered under the *Veteran's Treatment Regulations*. Therefore, the Court found that from that point in time in 1986, the operative section, s. 55 of the *Regulations*, was ultra vires (of no force and effect) and ordered that the amounts of treatment allowances administered for Veterans, who died after the 1986 amendment, would devolve to the Veterans' estates and was payable to such estates by the Crown. The Plaintiff filed an appeal of the "estates" decision which will be heard in March 2004.

In early March 2003, the Ontario Superior Court heard argument on the Plaintiff's motion to assess the total liability of the Crown for unpaid interest. Judgment was reserved.

In June 2002, on behalf of the Government of Canada, our Minister responded to a National Round Table Report regarding longstanding grievances of **FIRST NATIONS VETERANS** relating to their allegations of discriminatory and differential treatment during and after the wars by offering a total package of $39 million (including administration costs) to these Veterans or surviving spouses, up to a maximum of $20,000 each. This goodwill offer was not provided on the basis of any liability on the part of the Government of Canada. In October 2002, it was announced that applications for this

First Nations Veterans Package would be accepted until February 15, 2003 – in total, 2,393 applications were received for processing. The payment process to eligible First Nations Veterans began in March 2003 and it is anticipated that remaining payments will be processed by December 2003. There were many partners involved in research, negotiations, drafting of Cabinet documents, and implementation of the application process. These partners included Indian and Northern Affairs Canada, Justice Canada, Treasury Board Secretariat, Privy Council Office, Finance, the Department of National Defence, the Assembly of First Nations, and First Nations Veterans. During this fiscal year, discussions and research were ongoing with the Métis and Non-Status Indian Veterans' organizations and Privy Council Office with respect to the demobilization benefits these Veterans received after the wars.

First Nations Veterans Project
VAC's Portion of Actual Spending for Fiscal Year 2002-2003: $1.4 million

BILL C-41, enacted in 2000, facilitates the delivery of pension benefits to eligible CF Veterans and still-serving members, and the extension of full Veterans' benefits to all civilian groups who served overseas in close support of war efforts. To adhere to the program and policy changes required as a result of enactment of this Bill, during this fiscal year, implementation of the administrative processes, policies and training took place. The enhanced policies and training provide for improved client services including adjudication and provision of pension benefits to CF still-serving members for military service pensionable disabilities, and Veterans Independence Program services to military service pensioners and eligible civilian groups who provided overseas support to war efforts. This expanded eligibility for disability pensions and health care benefits resulted in an increased volume of claims processed.

In partnership with the DND, VAC has a number of ongoing **VAC-CF INITIATIVES** that address legislative/policy issues, client services and program benefits, and issues relating to CF member transition from military to civilian life. Some of these activities in 2002-2003 include:

In April 2002, a Joint VAC-DND Release Transition Project was launched. The principal focus was on providing releasing members of the CF and their families with a wide range of integrated services to assist them in making the transition from military to civilian life. Also in April, the Memorandum of Understanding was renewed by VAC and Health Canada (lead department) for the Assistance Service for former CF members and their families who require professional counselling. This Memorandum of Understanding was expanded to include former members of the RCMP and their families. In our Reaching Out to Reservists project, VAC is developing a National Framework to ensure members of the CF Reserve are fully informed about VAC services and programs for which they may be eligible. Also during 2002-2003, eight Peer Support Coordinators were located either at VAC office or CF Sites. VAC continues to support and participate in many initiatives that were previously established through this partnership with the Department of National Defence. For example, we continue to support the DND-VAC Centre for the Support of Injured and Retired Members and Their Families. One of the

programs of this Centre is the Operational Stress Injury Social Support Program. VAC also continues to participate in the VAC-CF Advisory Council which provides the Minister and Department with advice on the need to enhance existing or develop new policies, programs and services for eligible CF members and Veterans and their families.

The **VAC/RCMP Transfer Project** was successfully completed in December 2002 with Veterans Affairs Canada taking over the management of disability pensions for RCMP pensioners and the provision of health care benefits for retired and civilian members in receipt of disability pensions. Previously, VAC adjudicated disability pension claims for RCMP members, but payments were administered through the RCMP. As a result of this project, VAC has assumed responsibility for the direct payment of disability pensions for approximately 3,800 RCMP pensioners as well as the provision of health care benefits for approximately 800 retired and civilian pensioners. Several challenges were presented during this project. Since the RCMP did not have electronic records or systems which could be used to assist in the transfer of history or payment information, an extensive manual process was undertaken to review RCMP records and build electronic history records. This collaboration provides an effective solution to the challenge of increased numbers of pension applications while ensuring that RCMP members, whose disabilities have resulted from service, have access to treatment benefits.

For more information, please visit the following web sites:

Accessing Health Information Project:
http://www.vac-acc.gc.ca/clients/sub.cfm?source=health/legion

Centre for the Support of Injured and Retired Members and Their Families:
http://www.dnd.ca/hr/thecentre/engraph/home_e.asp

Clients:
http://www.vac-acc.gc.ca/clients/

Entitlement Eligibility Guidelines and Table of Disabilities:
http://www.vac-acc.gc.ca/providers/sub.cfm?source=eguidelines/disabpen

Falls Prevention Initiative:
http://www.vac-acc.gc.ca/clients/sub.cfm?source=health/fallprev

Guide to Access VAC Health Benefits and the Veterans Independence Program:
http://www.vac-acc.gc.ca/content/services/healthcare/vachealthvip_e.pdf

Providers and Professionals:
http://www.vac-acc.gc.ca/providers/

Ste. Anne's Hospital:
http://www.vac-acc.gc.ca/providers/sub.cfm?source=steannes

Veterans Independence Program:
http://www.vac-acc.gc.ca/clients/sub.cfm?source=services/vip

Voluntary Sector Initiative:
http://www.vsi-isbc.ca/

② Pensions Advocacy Program

Priorities	Improving and expanding services for Canadian Forces Veterans	
	Partnering to serve the Royal Canadian Mounted Police and eligible civilians	
	Evaluating the effectiveness of the pension process and its flexibility to adapt to the emerging and changing needs of our Veterans and other clients	
Planned Results	Clients being informed of the process and their rights	◘
	Professional case preparation and representation	◘
	Service improvement	✪
Strategic Outcome	**The rights of Veterans Affairs Canada clients protected through professional, legal representation in appealing decisions related to disability pensions and allowances.**	

Self-Assessment of Performance Achievement

✪ Exceeded Expectation ◘ Met Expectation ▲ Progress Achieved ▬ No Progress Achieved

Actual spending for fiscal year 2002-2003: $8.2 million ♦ 86 Full-Time Equivalents

All Canadians have a right to be treated fairly and professionally when dealing with the Government of Canada. At Veterans Affairs, under our Pensions Advocacy Program Strategic Outcome, we seek to ensure that Veterans and other clients are made fully aware of what the Bureau of Pensions Advocates (the Bureau) can do for them, and receive free professional, legal advice and representation. The Bureau provides these services for review or appeal, to the Veterans Review and Appeal Board (VRAB), of unfavourable or partially favourable entitlement or assessment pension or allowance decisions rendered at the first level of adjudication, or for final appeal of War Veterans Allowance decisions. The Bureau also represents still-serving Canadian Forces members and RCMP clients in their redress of duty-related disability pension application decisions.

The Bureau continually strives to improve the service we provide to Veterans and other clients when preparing their cases. At the same time, we must be innovative in increasing awareness of our role with those who could most benefit from our assistance. The accomplishments highlighted for this strategic outcome demonstrate tangible progress made in creating an awareness of the role the Bureau serves, and steps that we have taken to ensure that Veterans and other clients are treated fairly and efficiently.

The Pensions Advocacy Program Strategic Outcome is also linked to the Strength and Safety of Canadian Communities theme of the *Canada's Performance Report* (http://www.tbs-sct.gc.ca/report_e.asp) through one horizontal area (a society that

upholds human rights and equality as fundamental principles).

Performance Accomplishments:

During this fiscal year, we have made much progress with a number of initiatives. In March 2003, a "fact sheet" was produced which is now included in all initial mailings to Bureau clients. We held numerous information sessions across Canada – audiences included such groups as the Korea Veterans Association, the Royal Canadian Legion, Canadian Forces personnel, and the RCMP. We also took part in a video produced by the Department of National Defence which highlighted Veterans Affairs' benefits and services available to CF personnel. This video is provided to CF personnel on deployment or aboard ships who would not otherwise have access to this information. Lastly, we have begun a review of our web site and are in the process of revising the wording to ensure the information is current and meets the needs of people who are seeking information regarding the Bureau.

During this past year, the Bureau was successful in improving the service provided to Veterans and other clients by shortening turnaround times for processing of claims. In total, the Bureau handled 12,079 claims. Of this number, 8,551 claims were completed. The remaining 3,528 were resolved through client counselling by the Bureau, and did not require further action. It should be noted that the 8,551 completed claims represents a 58% increase over 2001-2002 when 5,426 claims were completed. This is due to the implementation of a new client computer system in 2001-2002, which caused a decrease in the number of claims processed during that fiscal year, but increased productivity in 2002-2003 as a result of this new improved technology.

Over 1,000 claims were handled as "departmental reviews," resulting in a significant number of clients not having to proceed personally to an appeal before the VRAB – a savings of some 40 weeks of hearings for both the Portfolio and our clients.

For the cases that do need to proceed before VRAB, Bureau clients have indicated that they would prefer to have more time in face-to-face contact with their Advocates prior to Hearings. As a means of increasing this time for interaction, the number of cases per Advocate per Hearing was reduced from six to five.

The chart below summarizes the Bureau's turnaround times over the last two fiscal years.

Chart 7: The Bureau's Turnaround Times

	2001-2002	2002-2003	Turnaround Improvement
Reviews (average number of days)	142	125	12%
Appeals (average number of days)	121	97	20%

The standard for scheduling hearings at the Review level is 120 days from first contact by the client, and 90 days at the Appeal level. As shown in the above chart, there has been an improvement in our service turnaround times over the one-year period, however, we realize that additional work is required to improve our turnaround times even more and to deal with some of the unique challenges we face in serving Veterans and other clients.

A new measure was also introduced during the reporting period to enhance the quality of evidence obtained in support of client claims. With the agreement of the client, the Advocate now has the option of deferring the Hearing date, and the turnaround time, while awaiting key documents, such as medical specialist reports, which would increase the chance of success at Hearing.

During the course of the year, a pilot project was initiated in concert with VRAB. In situations where clients are unable to appear personally at Review Hearings due to distance, illness or mobility problems, a process was developed whereby these individuals are able to participate actively and provide testimony via teleconferencing. Bureau clients who would not otherwise be able to participate in their Review Hearings have provided extremely positive feedback with respect to this new initiative.

With the decline in the numbers of VAC's traditional war-time clients, and the increase in the number of younger CF and RCMP clients, the Bureau conducted a review of its office locations and clientele served by each office. As a result, there was a strategic relocation of resources over a number of months. The Calgary, Regina and Hamilton District Offices were phased out. Responsibility for Calgary clients shifted to Edmonton, the Regina workload moved to Winnipeg, and Hamilton clients were divided between Toronto and London.

As well, resources were added to Head Office, Charlottetown, to address the need for additional lawyers to conduct Appeals. A decision was also made to make Pension Advocacy services available to CF clients on a pilot basis, at the Valcartier CF Base, starting April 1, 2003. The reaction of CF clients to this initiative, and the overall results of the pilot will assist Bureau management in deciding whether or not to expand the service to other CF locations across the country.

Challenges:

There were a number of challenges in serving our clients in a timely fashion. The current difficulties faced by the health care system across Canada impacted the Bureau's turnaround times through delays in receiving specialists' medical reports. Our turnaround times were also affected when our CF clients were deployed out of the country. Lastly, as stated earlier, our clients prefer more face-to-face discussion time with our Advocates. To address this, we continued to look for ways to improve our operational processes so that there is more time for each of our clients. With this effort, workload issues must also be addressed to ensure that work is distributed equitably among Advocates and Bureau offices, taking into consideration our shifting client base.

For more information, please visit the following web site:

Bureau of Pensions Advocates:
http://www.vac-acc.gc.ca/clients/sub.cfm?source=department/organization/bpa1

③ Canada Remembers Program

Priority	Providing strong leadership in the delivery of Remembrance programming through effective partnerships	
Planned Results	Increased knowledge and public awareness of the contributions made by those who served Canada in times of war and peace	▲
	Increased involvement in Remembrance activities	▲
	Veterans' recognition in life and death	▲
	Maintenance, preservation and presentation of Canada's commemorative resources which are among the nation's symbols of identity	▲
Strategic Outcome	**A knowledgeable Canadian public that recognizes the achievements and sacrifices of Canada's citizens in the defence of freedom and appreciates the historical significance of these accomplishments in the development of Canada as a nation.**	

Self-Assessment of Performance Achievement

✪ Exceeded Expectation ◘ Met Expectation ▲ Progress Achieved ▬ No Progress Achieved

Actual spending for fiscal year 2002-2003: $36.6 million ♦ 41 Full-Time Equivalents

The Canada Remembers Program Strategic Outcome keeps alive, for all Canadians, the achievements and sacrifices made by those who served Canada in times of war, conflict and peace. At Veterans Affairs, we seek to ensure that these achievements and sacrifices are recognized and appreciated by all Canadians, particularly our youth who will carry on this legacy of Remembrance.

The Canada Remembers Program Strategic Outcome is also linked to the Strength and Safety of Canadian Communities theme of the *Canada's Performance Report* (http://www.tbs-sct.gc.ca/report_e.asp) through one societal indicator (cultural participation) and two horizontal areas (Canadian culture and heritage are preserved and internationally recognized; and a visible presence in the international community). Participation in cultural activities unites Canadians by establishing a common ground between generations and cultures.

Performance Accomplishments:

Veterans Affairs meets its Remembrance mandate through three components: **COMMUNITY ENGAGEMENT, PUBLIC INFORMATION AND RESEARCH**, and **NATIONAL AND INTERNATIONAL MEMORIALS**. The following activities from this fiscal year provide evidence of the progress we have made toward achieving this strategic outcome.

Through **COMMUNITY ENGAGEMENT**, our goal is to have Canadians participate in and lead events that recognize Canada's role in conflict and how this role has contributed to the nation's development. A number of activities support this outcome, including local Remembrance ceremonies, overseas pilgrimages, learning events, all activities associated with Veterans' Week, and the national presentation of Remembrance messages.

The 85th Anniversary of the Battle of Vimy Ridge was recognized on April 9, 2002 by a special Remembrance ceremony at the National War Memorial in Ottawa. In addition to this ceremony, a partnership with the Live Learning Network had been established to bring attention to this significant anniversary, not only overseas but also in Canada, to as many Canadians as possible, by conducting a "virtual field tour" of the Vimy Memorial. This interactive learning experience linked approximately 15,000 students from across Canada to a VAC-sponsored youth learning delegation of thirteen students at Vimy Ridge. Across the country, numerous community events and ceremonies also took place, and many of these thirteen students continued to support Remembrance by sharing their experiences by participating in Remembrance events and speaking to service and school groups.

The Minister of Veterans Affairs Commendation Award, approved by Her Majesty the Queen in April 2001, is awarded annually to exceptional Veterans and others who have contributed in an exemplary manner to the care and well-being of Veterans and/or to the Remembrance of the contributions, sacrifices and achievements of Veterans. Of the 700 nominations received for consideration for this commendation in the 2002-2003 fiscal year, 43 individuals were awarded the Minister of Veterans Affairs Commendation. The very first medal was awarded in Ottawa to Mr. Paul Métivier, a 102-year-old First World War Veteran, on the 85th Anniversary of the Battle of Vimy Ridge.

Also in April 2002, the Government of Canada approved a new Remembrance Policy – "*Canada Remembers: Canadians Service in Wartime and Peace Actions*". The primary objective of this new policy is to reaffirm that Canada will always remember the contributions and sacrifices of the fallen, the Veterans, those who served our country on the home front, and those who served and will continue to serve our nation in the cause of peace throughout the world. This policy led to the creation of a Federal Advisory Council on Remembrance. Chaired by the Deputy Minister of Veterans Affairs Canada, with senior level representatives from more than ten government departments, this Advisory Council held its first meeting in February 2003. The Advisory Council was established to set strategic direction for Remembrance, promote consultation and collaboration, and foster mutual goals among federal departments with a commemorative mandate.

To mark the 60th Anniversary of the Dieppe Raid, ceremonies and activities at the National War Memorial in Ottawa as well as in each Veterans Affairs Canada region took place during the week of August 16 to 22, 2002. Internationally, an overseas pilgrimage comprising a delegation of 124 people including Dieppe Veterans,

parliamentarians, representatives from various Veterans' organizations, and youth Cadets, took part in ceremonies in Dieppe and surrounding areas.

Veterans' Week is a time of Remembrance designed to honour all those who served Canada in the causes of war and peace. The theme for 2002, "*Remembering Our Past, Preserving Our Future*" was chosen, with the primary focus being Canadian youth. To promote this focus on youth, VAC worked in partnership with a number of organizations to deliver various activities and events. A partnership with Encounters With Canada during Veterans' Week 2002, resulted in a week of learning activities developed around a "*Canada Remembers*" theme for approximately 138 students from across Canada. The "*We Will Always Remember*" project with the Political Science Association of Concordia University was another such partnership which involved 64 secondary and post-secondary institutions across Canada. Students from these institutions were encouraged to thank Veterans by expressing their feelings in writing on a section of fabric which, when collected during an official ceremony on Parliament Hill during Veterans' Week 2002, created an image of the Canadian flag. Additional activities, to mark this special and significant week, included candlelight services, poster unveilings, and wreath laying ceremonies that were held at the community and regional levels throughout Canada, with national events taking place in Ottawa.

In December 2002, the development of a Canada Remembers Youth Strategy was initiated to identify opportunities for learning initiatives, events, and materials that encourage and stimulate the engagement of Canada's youth in Remembrance activities. It is anticipated that this strategy will be further developed in 2003-2004.

During 2002-2003, VAC contributed $900,000 to the Juno Beach Centre which opened on June 6, 2003. The Juno Beach Centre Association, a non-profit organization formed by Second World War Veterans, was responsible for the construction of this centre in Normandy, France. It will serve as a dynamic interpretive educational facility to ensure that the memory of Canada's contributions to the Second World War will be preserved.

The **Public Information and Research** component is responsible for the development and distribution of national learning materials and publications to Canadians, as well as the updating of commemorative information on our web site. The result (increased awareness of our Veterans and others who have served in war and peace), supports our strategic outcome by making Canadians more knowledgeable about Remembrance.

In March of 2003, VAC (in partnership with the Royal Canadian Legion, Canadian Heritage, Dominion Institute, Cadets Canada, Canadian War Museum and Encounters with Canada) concluded a seven-month "*Meaning of Remembrance*" project. The goal of this project was to develop one set of key messages, targeted at youth aged twelve to seventeen, which will enable the partners involved to use a common approach in conveying key Remembrance messages to all Canadians.

Also in March 2003, an assessment of VAC's educational research, public information and learning materials was completed. This assessment included a comparative analysis of other major countries' Remembrance educational programming, including the United Kingdom, United States and Australia. As well, an analysis of the current learning approach followed by VAC was undertaken. Findings confirmed that VAC is playing a strong leadership role in promoting Remembrance amongst our youth as was evidenced through VAC's production of superior learning kits for use by teachers and students. To further promote these learning materials, VAC plans to take steps to improve access to Remembrance material by teachers and youth in the classroom setting.

During the fiscal year, VAC received over 1,000 requests for learning kits. These were distributed to various groups and organizations, including participants of educational conferences. Learning materials were also prepared for the 60th Anniversary of the Battle of the Atlantic and the 85th Anniversary of the Battle of Vimy Ridge.

The VAC web site contains the Canadian Virtual War Memorial, a web site containing a registry of information about the graves and memorials of more than 116,000 Canadians and Newfoundlanders who gave their lives for their country. In 2002-2003, more than 112,000 visits were made to this web site. This site has the capability to digitally preserve a copy of photos and memorabilia submitted by the public. These can be submitted by e-mail or by using an electronic submission form located on the Canadian Virtual War Memorial web site. VAC is continually updating and adding to this database as new information becomes available.

The public is invited to visit the Canadian Virtual War Memorial web site to add digital images of photos and personal memorabilia to the collection.

Also available for viewing on the VAC web site are the Six Books of Remembrance which are physically located in the Memorial Chamber in the Peace Tower on Parliament Hill. In November 2002, the Minister of Veterans Affairs announced in the House of Commons that a Seventh Book of Remembrance would be created. Tentatively titled "*In the Service of Peace*," this Book is intended to recognize those (other than First World War, Second World War, and the Korean War Veterans) who died as a result of their military service. This Book will be a tangible emblem, for serving and former members of the Canadian Forces that they may be recognized in the same manner as those who died in times of war. This will increase awareness of our "new" Veteran – those who served after the Korean War. This Book is being created by VAC, in partnership with the DND, and with the support of many Veterans' organizations. It is anticipated that this Seventh Book will be installed in November 2004.

Our **National and International Memorials** component involves the provision of funeral and burial assistance, burials, grave and cemetery maintenance, and preservation and presentation of Canada's international battlefield sites and monuments, including the Canadian National Vimy Memorial and the Newfoundland Beaumont-Hamel Memorial.

Funeral and burial services are provided through grants to the Last Post Fund. In

2002-2003, these grants totalled $12.1 million. In 2002, 3,017 funeral and burial applications were approved. Work related to the transfer of the administration of the Department's funeral and burial services to the Last Post Fund continued through 2002-2003, and is expected to be completed in 2003-2004. In November 2002, VAC arranged for family members of three Second World War Canadian Soldiers, whose remains were recently discovered, to attend their burial and to participate in ceremonies of Remembrance in the Netherlands.

Through the Canadian Agency of the Commonwealth War Graves Commission (CWGC), VAC continued to carry out its responsibility for grave maintenance for approximately 116,000 Canadian war dead located in 74 countries. We also pay for the care and maintenance of Veterans' grave sites in about 15,000 cemeteries across Canada, including two Government of Canada cemeteries in Halifax, Nova Scotia and Esquimalt, British Columbia. In partnership with the CWGC, a four-year pilot project was launched in Quebec in the Fall of 2002. For this project, VAC will develop an electronic inventory of that province's Veterans' graves. This may eventually grow into a national inventory of all Veterans' graves in Canada which will allow for more efficient management of Veterans' graves.

Our European Operations comprise thirteen First World War Memorials in France and Belgium. The restoration and rehabilitation of these sites are detailed below in the Canadian Battlefield Memorials Restoration Project. These memorials are visited by almost one million people annually – Vimy, the largest, receives approximately 750,000 visitors, and the second most visited site, Beaumont-Hamel, receives approximately 130,000. As in previous years, VAC provided young Canadians (35 people in 2002-2003) with the opportunity to serve as guides at these two memorials. As well, VAC assisted the Canadian Battle of Normandy Foundation with the cost of hiring guides for the Memorial Garden in Caen, Normandy.

In partnership with the Department of Foreign Affairs and International Trade, and Parks Canada, Veterans Affairs completed an assessment of our European Operations in the Fall of 2002. This assessment examined the present status of our European Operations, with primary focus on Beaumont-Hamel and Vimy. Challenges, opportunities, processes and costs associated with the ongoing maintenance of these operations were documented and an action plan will be developed from the recommendations contained in this assessment.

The **Canadian Battlefield Memorials Restoration Project** is a five-year $30 million project that is expected to be completed in July 2006. Our many partners include Public Works and Government Services Canada, Treasury Board Secretariat, Natural Resources Canada, Parks Canada, Commonwealth War Graves Commission, Canadian Forest Services, United States Parks Services, Office Nationale des Forets de France, and the Canadian Embassies in France, Belgium, and Croatia.

The objective of this project is to repair, restore, and rehabilitate Canada's thirteen First World War battlefield memorial sites in France and Belgium. This project focusses on

four main areas:

1) Restoration and rehabilitation of the Vimy Monument;
2) Rehabilitation of eleven First World War memorials;
3) Conservation of battlefield terrain and forest management at Vimy Ridge and Beaumont-Hamel; and
4) Investigation of subterranean features at Vimy Ridge and Beaumont-Hamel

The outcome of this project will be that the dignity and integrity of these sites will be preserved and safeguarded for all visitors to enjoy. This will also ensure the health and safety of both the public and employees.

Veterans Affairs Canada's role, as lead department in this project, is to manage the project itself, provide quality control and monitoring of the project as it progresses, and work with all of the partners and consultants involved with this project to ensure its successful completion. Currently, it is expected that the work will be completed within the five-year time frame although there have been some delays encountered along the way. A project of this magnitude presents a number of challenges including working with a globally diverse group of partners in a variety of time zones, and remaining within our pre-determined budget and time frame when there are occasional delays beyond our control. To compensate for these delays, contingencies were put in place during the planning process so that delays would not adversely impact our time lines.

The following chart summarizes our progress to-date:

Chart 8: Canadian Battlefield Memorials Restoration Project Progress

Site	Status
Restoration and rehabilitation of the Vimy Monument	The tender for the prime consultant for the Vimy Rehabilitation was issued in July 2002. The winning bid was substantially over budget so the tender was cancelled, the scope of the project was reduced, and the tender was reissued in October 2002. The contract for prime consultant was then awarded in January 2003. Tender documents for the construction phase are expected in the Fall of 2003 with contract award expected in early 2004. Construction on the Vimy Monument will begin in the Spring of 2004. Despite the nine-month delay in awarding the prime consultant contract, the completion date for the Vimy Monument is still on target for July 2006 as contingencies were put in place during the planning process.
Rehabilitation of eleven First World War memorials	The rehabilitation of Courcellette, Le Quesnel, and Dury were completed in March 2003. Gueudecourt and Masnières, initially scheduled for completion in 2002-2003, will be rescheduled to the Fall of 2003. This is due to a delay in reimbursement of taxes paid to the Government of France which forced an interim realignment of our budget funds. Fives sites [Hill 62 (Sanctuary Wood), Passchendaele, Bourlon Wood, St. Julien, and Courtrai] are slated to begin work in 2004-2005. Lastly, with respect to Monchy-le-Preux, analysis of this site is ongoing.
Conservation of battlefield terrain and forest management at Vimy Ridge and Beaumont-Hamel	At Vimy Ridge, repairs were completed on the paths used by visitors, and the landscape has been repaired to prevent erosion. At Beaumont-Hamel, preliminary work began in the Spring of 2002 on analyzing the best way to proceed in rehabilitation of their major pathways. Both of these sites are being monitored and best practices will be used to rehabilitate other pathways in the future. In partnership with Natural Resources Canada, a forest floor protection plan was initiated and is ongoing.
Investigation of subterranean features at Vimy Ridge and Beaumont-Hamel	In March 2003, a report was finalized on Phase 1 – identification of suitable techniques for the identification of subterranean features in a non-intrusive manner. The recommendations resulting from this report will lead into Phase 2 (surveying) and 3 (borehole validation) of this subterranean features investigation.

An audit of this project, conducted by Veterans Affairs Canada, began in the Spring of 2002. Its objectives are to periodically review project activities to determine the extent to which activities are scheduled, determine whether they remain within established budgets, and assess project and risk management in relation to established frameworks. It is anticipated that an interim report will be prepared by September 2003.

Canadian Battlefield Memorials Restoration Project
VAC's Portion of Actual Spending for Fiscal Year 2002-2003: $3.0 million

Challenges:

For this strategic outcome, there were a number of challenges in fulfilling our quest for Remembrance by all Canadians. Some of the challenges we faced involved geography, culture, perception, and the passage of time. For many Canadians, our memorials in Europe are a world away and it is difficult for these memorials to be recognized for their significance in the development of Canada as a nation. At home, Remembrance is not perceived as a year-round activity. Instead, it is Veterans' Week and Remembrance Day in November. Another challenge is that as our older Veteran population diminishes, it is more difficult to keep their legacy alive, particularly in the minds of our younger generations. For these young people, the realities of war may be distant or non-existent, and they may be more familiar with the roles of our current peacekeepers in conflict situations throughout the world. Another difficulty is that some Canadians do not think of former peacekeepers as Veterans. Lastly, as we achieve success in increasing awareness amongst Canadians, the Department is receiving more and more requests for financial support from communities and other organizations and, like all government departments, we face the challenge of allocating our limited resources to where they are needed most.

For more information, please visit the following web sites:

Canadian Battlefield Memorials Restoration Project:
http://www.vac-acc.gc.ca/general/sub.cfm/Memorials/cbmr

Canadian Virtual War Memorial:
http://www.virtualmemorial.gc.ca

Juno Beach Centre:
http://www.junobeach.org

Memorials to Canada's War Dead:
http://www.vac-acc.gc.ca/general/sub.cfm?source=memorials

Minister of Veterans Affairs Commendation:
http://www.vac-acc.gc.ca/general/sub.cfm?source=department/mincom

Records and Collections:
http://www.vac-acc.gc.ca/general/sub.cfm?source=collections

Youth and Educators:
http://www.vac-acc.gc.ca/youth/

④ Corporate Administration

Priorities	Enhancing our policy capacity to ensure more effective use of information and analysis in support of evidence-based decision-making and better public accountability	
	Aligning our strategic human resources plan to support the goals of the organization and the aspirations of our people	
	Advancing the development of our information technology capacity in support of service improvement, organizational effectiveness and Government On-Line	
Planned Results	Portfolio resources meet corporate and program delivery needs in a cost-effective manner	▲
	Portfolio programs, strategic initiatives, activities and projects are assessed and performance reported	▲
	Stakeholder consultation on major Portfolio change initiatives	▲
	Activities focus on service improvement and organizational effectiveness through the strategic management of our staff, improved communications, expanded use of technologies and a greater contribution to national policy development in areas that are directly related to the well-being and recognition of our Veterans and other clients.	

Self-Assessment of Performance Achievement

✪ Exceeded Expectation ◘ Met Expectation ▲ Progress Achieved ▬ No Progress Achieved

Actual spending for fiscal year 2002-2003: $68.7 million ♦ 687 Full-Time Equivalents

Corporate Administration is important because innovation and efficiency are crucial in order for Veterans Affairs to provide Canadians with the benefits and service they require in a timely fashion.

Performance Accomplishments:

Over the year, a number of steps were taken in our efforts to increase our contribution to national policy development. Action taken on a number of fronts and from different parts of the organization helped to strengthen VAC's policy and analytical capacities, increased our voice in national policy discussions, and moved our policy agenda forward. Partnerships with external stakeholders have been expanded as have internal mechanisms for sharing information, identifying policy challenges and seizing opportunities for collaboration. Throughout the year, VAC has continued to actively participate in interdepartmental policy discussions and national policy development in areas where we

are well-positioned to share our experience and expertise. Our contributions extend from support for persons with disabilities, seniors and aging, health promotion, home care and telehospice services, long-term care, palliative/end-of-life care, to broader health care reform and renewal initiatives. The annual review of the *VAC Five-Year Strategic Plan 2001-2006* resulted in a re-focussing of our priorities and strategic direction to reflect current realities, emerging issues and new challenges.

In July 2002, the *VAC Human Resources Five-Year Strategic Plan (2002-2007)* was released. This Human Resources Strategic Plan has been structured so that it is closely aligned with the strategic objectives and direction of the Department, as outlined in the *VAC Five-Year Strategic Plan 2001-2006*. The initiatives and issues that were addressed in this plan deal with the important human resource issues that are facing Veterans Affairs Canada, such as staff retention and recruitment; learning and development opportunities; the need for greater diversity in the workplace; and assistance for employees in managing stress and balancing workloads. Over the fiscal year, we have made progress in leadership training by offering workshops to middle management on the importance of leadership. As well, in promoting VAC as a learning organization, training is regularly offered to all staff to assist them in their day-to-day operations. It should be noted that a commitment to continuous education within the Veterans Review and Appeal Board led to the establishment of "VRAB College" where short courses covering a wide variety of both work-related and developmental subjects were offered in spring and fall sessions. This was so successful that further sessions are planned and this concept may be adopted more broadly across the Portfolio. The challenges we face with human resource planning involve the adaptation to changes within the Portfolio, whether they are program changes or staff changes. As we integrate human resource planning with the Portfolio's strategic planning, we must constantly monitor present and potential future activity within the Portfolio so that we will always have the right people in the right place or we risk a decline in the quality of service we provide to our Veterans and other clients.

Information technology is critical for the Portfolio in serving our Veterans and other clients efficiently and cost-effectively. Where needed, our computer hardware and software are upgraded to serve our clients better. This fiscal year, a VAC Information Technology Strategic Directions paper was developed which will help us to better integrate and coordinate information technology, information management, human resources, strategic business, and sustainable development planning. The challenges we face involve the rapidly changing world of information technology. This results in increased demand for new technology but at an increased cost. We address this by being flexible and adaptable to the changes in information technology as well as the changing requirements of VAC when our programs or initiatives take on a new direction.

Service improvement plays a key role in all initiatives or projects that we undertake at Veterans Affairs. Further information on what we have accomplished this year is available under our Service Improvement Initiative in the Annexes section of this report.

Assessment of the work we do ensures that Canadians are getting good value for the taxes they pay. To ensure that Veterans Affairs' numerous activities and projects are meeting their objectives and are within budget and on time, we conduct a number of audits and evaluations across the Portfolio. The following chart shows the status of some of our audits and evaluations during this fiscal year.

Chart 9: Progress of Audits and Evaluations

Audit or Evaluation	Completion Date
Computer Assisted Audit Tools and Techniques - Phase III	February 2003
Risk Assessment of Health Care Program Control Framework	February 2003
Post-Implementation of Client Services Delivery Network - Release 2	February 2003
Pension Program Compliance Audit	August 2002
Modernization of Comptrollership - Modern Management Practices Awareness Sessions	July 2002
Criteria and Approach Framework for Rating VAC Partnerships	July 2002
Computer Assisted Audit Tools and Techniques - Phase II	May 2002
Disability Pension Program Evaluation	Ongoing
VAC Transition Coordinator Pilot Project	Ongoing
Occupational Health and Safety Audit	Ongoing
Treasury Board Internal Audit and Evaluation Policies	Ongoing

Many of the above audits and evaluations are placed on the Veterans Affairs Canada web site upon completion.

For more information, please visit the following web site:

VAC Departmental Audit and Evaluation Reports
VAC Five-Year Strategic Plan 2001-2006
VAC Human Resources Strategic Plan 2002-2007
VAC Service Improvement Initiative
VA Sustainable Development Strategy
http://www.vac-acc.gc.ca/general/sub.cfm?source=department/reports

⑤ Veterans Review and Appeal Board Program

Planned Results	Independent review and appeal process	◘
	Consistent and timely adjudication of claims	▲
	Clients informed of their rights	◘
Strategic Outcome	**Fairness in the Disability Pension and War Veterans Allowance Program.**	

Self-Assessment of Performance Achievement

○ Exceeded Expectation ◘ Met Expectation ▲ Progress Achieved ▬ No Progress Achieved

Actual spending for fiscal year 2002-2003: $11.5 million ♦ 107 Full-Time Equivalents

The review and appeal process is an important mechanism for all Canadians to allow them to dispute a decision made by the Government of Canada. Under the Veterans Review and Appeal Board Program Strategic Outcome, we seek to ensure that Veterans and other clients are treated fairly throughout the review and appeal process. The Veterans Review and Appeal Board (the Board) is a quasi-judicial tribunal, independent of Veterans Affairs Canada, that provides avenues of redress to Canadians who are dissatisfied with a disability pension decision made by Veterans Affairs Canada, the Board's predecessors, or a Departmental Review decision regarding a War Veterans Allowance (WVA) claim previously rendered by the Department. Each eligible applicant is provided a full and fair hearing and a written decision outlining the reasons supporting the outcome. Approximately 95% of these applicants are represented by the Bureau of Pensions Advocates. The remaining 5% may be represented by a Service Officer of a Royal Canadian Legion or Veterans' organization, a private solicitor, or they may choose to represent themselves. The accomplishments presented below for this strategic outcome show the efforts that we have made over the fiscal year to ensure applicants receive the benefits to which they are entitled.

Performance Accomplishments:

Independent review and appeal hearings of applications for disability pensions and allowances are adjudicated by Governor-in-Council appointed Members who interpret the legislation passed by Parliament and apply the laws to the particular circumstances of each claim. Adjudicators reach decisions through processes that are fair, transparent and understood by the parties involved. They render fair and timely decisions by being well prepared for the hearings, fairly considering the evidence and the submissions of the representatives, identifying relevant facts and applying appropriate legislation. Members are supported by legal and professional advisors as well as skilled staff who are knowledgeable and committed to quality client service.

by the Federal Court of Canada. While the Board is not a party to the judicial review process and rarely seeks intervenor status, it is required to analyse Federal Court decisions and ensure that the guidance given is reflected in its decisions, policies and operations. In 2002-2003, fifteen Notices of Application were received by the Board. Of the seven decisions rendered by the Federal Court of Canada during this fiscal year, four applications for judicial review were allowed and the Board was ordered to rehear these claims. Three of these applications were dismissed and one was discontinued.

Consistent and well-reasoned decisions continue to be the Board's major focus as it fulfills its mandate. As trained and knowledgeable adjudicators are key to ensuring fair consideration of the relevant facts and evidence, professional development is concentrated on the consistent interpretation and application of the legislation associated with reviews and appeals. Comprehensive learning programs are in place for new Members and all Members receive extensive ongoing training. Mentoring and sharing of expertise among Members, legal and professional advisors and skilled staff is valued and encouraged. In addition to the annual Members' Conference, the Board implemented various strategies to broaden its knowledge base, held a mid-winter conference and initiated weekly discussion forums for Members.

The use of technology is essential in ensuring timely communications and information sharing as Members are deployed across Canada and review hearings are held in forty locations. Providing laptop computers and training is fundamental to these exchanges. Innovative voice-activated software, introduced late in the fiscal year, will be evaluated following a trial period with a view to offering it to all Members.

During this fiscal year, 10,710 new applications were registered with VRAB. This represents an increase of 30% over 2001-2002 and is consistent with the forecast of 11,551 adjudications. However, as 3,958 applications were counselled out or referred for Departmental Review, the number of decisions issued was 6,752.

The priority of the Board is to improve client service by adjudicating claims in a timely and effective manner. Implementing a new client information computer system in 2001-2002 caused delays in the processing and hearing of claims. To address this delay, the Board invested significant effort in processing the pending claims to eliminate the backlog by substantially increasing the number of hearings held and decisions rendered to clients in 2002-2003.

The following chart shows our progress over the last three years:

Chart 10: VRAB Decisions Finalized

	2000-2001	2001-2002	2002-2003	Pending
Review Applications	4,281	4,056	5,213	2,767
Appeal Applications	1,758	1,316	1,363	933
Reconsiderations	281	223	120	156
War Veterans Allowance	84	185	56	27
Total	6,404	5,780	6,752	3,883

A commitment to pursue alternative methods of review hearings led to collaboration with the Bureau of Pensions Advocates in the development of a teleconference pilot project. This pilot involved clients who were unable to travel due to illness, infirmity, remote location or residing permanently outside of Canada. The teleconferences reduced scheduling delays and allowed applicants to be fully involved by telephone. During this period, hearings were held from Vancouver to Halifax and included three clients living in the United States. This project is being evaluated and expansions considered.

Videoconference technology accelerated appeal hearing scheduling as Advocates across Canada made their submissions to Members convened in Charlottetown. In this fiscal year approximately 20% of the 1,363 appeal claims were heard by videoconference.

The Board focussed on improving its service delivery commitment to render fully reasoned decisions to clients within thirty days from the hearing date. In spite of an increased workload, the Board decreased its turnaround time by increasing productivity, reallocating resources and streamlining processes. On average, the Board achieved its desired outcome as 90% of the review decisions were rendered in 28.6 days and 99% of the appeal decisions were rendered in 28.7 days. This is a marked improvement over the previous year when new computer software created delays to the extent that 70% of review decisions and 90% of appeal decisions were issued within forty days of the hearings.

Communicating with clients and providing information regarding their right to appeal and representation is a primary consideration and an area where the Board strives to continue to improve. Additional contact is now made with appellants to acknowledge a request for reconsideration or a Federal Court Order to rehear a decision received by the Board.

The Board provides toll-free telephone access to applicants throughout Canada. Client inquiries staff responded to approximately 3,000 telephone contacts in both official languages this fiscal year. Increasingly, individuals use electronic means to obtain information through the VRAB web site and e-mail. The Board identified the need to

extend its contact with clients, Veterans' organizations and the public, and initiated the development of a communication strategy to address these concerns.

As an independent tribunal, the Board does not enter into partnerships. However, consultations with primary representative groups and Veterans' organizations resolve operational issues and improve client service. The Board and the Bureau of Pensions Advocates collaborated to provide uniformity and coordination of hearings to ensure the best interests of the clients are served. Regular meetings with officials of the Royal Canadian Legion, the Korea War Veterans Association and the War Amps provide avenues to discuss issues and explore recommendations.

In October 2002, a risk assessment exercise was completed for VRAB. This involved preparation of an initial listing of risk areas followed by a risk assessment workshop for twelve VRAB participants. The identified risks related to security, resources, complexity of medical and legal arguments, and external rapid change in policies and processes. The Board will use the analysis provided as an internal management tool and a benchmark for future assessments. The Board plans to increase its risk management practices by providing training in identifying and assessing risk, and by integrating risk management practices in strategic and operational decision-making.

Challenges:

In recent years, streamlining within the Department impacted the workload in the Board. As VAC adjudicators do not retain all documents reviewed for an entitlement claim on the head office file, the Board is required to order the service documents for these claims in order to prepare a comprehensive Statement of Case for the Review Panel. This service improvement has resulted in more information being provided to assist the Members in rendering their decisions. However, this additional effort has also adversely affected the number of documents completed each week. Of concern to the Board are the number of claims which, for various reasons, are withdrawn by the clients and representatives after the Statement of Case has been prepared. The focus for the next fiscal year will be to work with representatives to reduce the number of claims registered which do not proceed to hearings. Another impact on the Board's caseload is the increased number of favourable decisions at the first level of adjudication, resulting in fewer claims being forwarded for a review hearing. However, the claims before the Board are increasing in complexity of medical conditions and interrelationships between diseases. The Board addressed these challenges by ensuring that medical and legal expertise, extensive training and specialized materials were provided to Members who interpret and apply the legislation, relating the claimed disabilities to the applicant's service and render decisions.

The Board is committed to continuing to render well-reasoned decisions fairly and efficiently, while adhering to the principles of professionalism, continuous learning and communications, to serve Canadians with excellence and integrity.

For more information, please visit the following web site:

The Veterans Review and Appeal Board:
http://www.vrab-tacra.gc.ca

Our Partners

In the federal government, partnerships are vital in providing quality service to all Canadians. Below are some of Veterans Affairs' partners who work with us to serve Canadians:

Atlantic Blue Cross Care
http://www.atl.bluecross.ca

Canada Customs and Revenue Agency
http://www.ccra-adrc.gc.ca

Canadian Heritage
http://www.canadianheritage.gc.ca

Canadian Human Rights Commission
http://www.chrc-ccdp.ca

Canadian War Museum
http://www.civilization.ca/cwm

Communication Canada
http://www.communication.gc.ca

Commonwealth War Graves Commission
http://www.cwgc.org

Finance Canada
http://www.fin.gc.ca

Foreign Affairs and International Trade
http://www.dfait-maeci.gc.ca

Health Canada
http://www.hc-sc.gc.ca

Human Resources and Development Canada
http://www.hrdc-drhc.gc.ca

Indian and Northern Affairs Canada
http://www.ainc-inac.gc.ca

Industry Canada
http://www.ic.gc.ca

Justice Canada
http://canada.justice.gc.ca

Last Post Fund
http://www.lastpostfund.ca

National Archives of Canada
http://www.archives.ca

National Capital Commission
http://www.canadascapital.gc.ca

National Defence
http://www.forces.gc.ca

Natural Resources Canada
http://www.nrcan-rncan.gc.ca

Privy Council Office
http://www.pco-bcp.gc.ca

Public Works and Government Services Canada
http://www.pwgsc.gc.ca

Royal Canadian Legion
http://www.legion.ca

Royal Canadian Mounted Police
http://www.rcmp-grc.gc.ca

Statistics Canada
http://www.statcan.ca

Treasury Board Secretariat
http://www.tbs-sct.gc.ca

War Amps
http://www.waramps.ca

Annexes

External Charging Information

Veterans Affairs Canada charges a variety of fees at Ste. Anne's Hospital and for replacement of war medals. During the 2002-2003 fiscal year, total fees collected by Veterans Affairs amounted to $24.1 million. All revenues generated are non-respendable and are credited to the Consolidated Revenue Funds. Below are details of VAC's fee activities.

R - Regulatory Service	R & P - Right and Privilege	O - Other Goods and Services	
Fee Type*	**Fee Setting Authority**	**2002-2003 Actual Revenue ($000)**	**Estimated Full Cost to Provide Good or Service ($000)**
War Medal Replacement			
R & P	Order-in-Council P.C. 811 February 27, 1948	$79	$350
VAC provides the first issue of medals free of charge (5,406 were issued in 2002-2003) to eligible Veterans or their next of kin. Replacement medals are available at cost (3,129 were issued in 2002-2003). **Consultation and Analysis:** None during 2002-2003. **Service Standard:** Medals are issued within 5 to 7 days once all required information and payment have been received. **Performance Results:** Turnaround times are achieved 85% of the time. **Contact Information for Medals and Decorations:** http://www.vac-acc.gc.ca/clients/sub.cfm?source=medals/infomedals			
Ste. Anne's Hospital: In-Patient Charges to the Quebec Provincial Plan			
O	Letter received from Quebec's Department of Health and Social Services which specifies the amount that will be paid.	$18,283	$50,892
When a patient is admitted to Ste. Anne's Hospital for a condition that is related to his pensioned condition, VAC assumes all costs and, therefore, no costs are charged to the Government of Quebec. On the other hand, when a patient is admitted for a non-pensioned condition, the Hospital charges a daily rate to the Government of Quebec for the type of care (chronic or acute care) that the patient received. VAC charged the Government of Quebec for these type of patients for a total of 155,272 patient-days in chronic care and 937 patient-days in acute care. **Consultation and Analysis:** Daily rates are set by Quebec's Department of Health and Social Services at $115 for chronic care and $198 for acute care. **Service Standard:** Medical, professional, nursing and support services are delivered according to the standards and practices that prevail in the health care field. **Performance Results:** In December 2002, the Canadian Council on Health Services Accreditation awarded Ste. Anne's Hospital the highest type of accreditation (three-year) that can be awarded to a health institution. **Dispute Management Process:** As appropriate, conflicts are dealt with by telephone, correspondence and/or meetings.			

R - Regulatory Service	R & P - Right and Privilege	O - Other Goods and Services	
Fee Type*	**Fee Setting Authority**	**2002-2003 Actual Revenue ($000)**	**Estimated Full Cost to Provide Good or Service ($000)**
Ste. Anne's Hospital: Rental of Space			
R	Federal Real Property Regulations P.C. 1992-1837 August 27, 1992	$66	--
VAC charges fees to telecommunication companies who have antennas on the roof of the main building of Ste. Anne's Hospital for telecommunication purposes. Also, a provincial local services community centre pays some fees related to the occupation of space at the hospital. **Consultation and Analysis:** Licences and leases are drafted by Justice Canada, based on information received from Public Works and Government Services Canada, and are signed by the parties. **Service Standard:** Compliance with licence and lease conditions. **Dispute Management Process:** As appropriate, conflicts are dealt with by telephone, correspondence and/or meetings. Also, if applicable, legal proceedings may be taken to arrive at a settlement.			
Ste. Anne's Hospital: Dietary Meals			
O	In accordance with current practices in the Quebec Health and Social Services network.	$337	$1,119
VAC charges fees to employees and visitors who use the cafeteria at the hospital to take their meals. **Consultation and Analysis:** The cost for employees is based on the rate established in Quebec provincial hospitals and mainly covers the cost of the ingredients included in the meal. As for the cost for visitors, it is based on the cost for employees, plus an increase (ratio) of between 1.10 and 1.75. **Service Standard:** Service standards are based on the Sanitation Code for Canada's Food Service Industry and the Food Retail and Food Services Code, among others. Users' suggestions are assessed and implemented whenever possible. **Performance Results:** Cafeteria users (employees and visitors) are asked to fill out periodic and ad-hoc surveys. A suggestion box is also available for users' comments. **Dispute Management Process:** Disputes about food are evaluated on a case-by-case basis. Further to the evaluation, if the user's request has merit, corrective measures are taken.			

R - Regulatory Service	R & P - Right and Privilege	O - Other Goods and Services	
Fee Type*	**Fee Setting Authority**	**2002-2003 Actual Revenue ($000)**	**Estimated Full Cost to Provide Good or Service ($000)**
Ste. Anne's Hospital: Domiciliary Care			
R	Veterans Health Care Regulations P.C. 1990-1825 August 28, 1990	$5,255	$17,531

Accommodation and meal fees are not charged to patients admitted for a pensioned condition. However, when a patient is admitted for a non-pensioned condition, charges are levied to a maximum monthly fee of $755.12 based on the patient's revenues and other considerations. In 2002-2003, approximately 484 beds were occupied by these type of patients.

Consultation and Analysis: The maximum monthly rate for accommodation and meal expenses is set by VAC to match the lower of the following two amounts: 1) the lowest monthly provincial user fee for accommodations and meals in effect on the previous July 1st; or 2) the maximum monthly rate applicable for accommodations immediately before October 1st, multiplied by the percentage representing the WVA rate for married persons in effect on July 1st of the current year compared to the WVA rate for married persons in effect on July 1st of the previous year. Residents are advised by letter of the new monthly rate they will be charged.

Service Standard: Medical, professional, nursing and support services are delivered according to the standards and practices that prevail in the health care field.

Performance Results: In December 2002, the Canadian Council on Health Services Accreditation awarded Ste. Anne's Hospital the highest type of accreditation (three-year) that can be awarded to a health institution.

Dispute Management Process: As appropriate, conflicts are dealt with by telephone, correspondence and/or meetings with residents or their representatives. Also, compensatory measures with regard to pensions may be taken and, if applicable, legal proceedings may be taken to arrive at a settlement.

Government On-Line

Similar to other departments, Veterans Affairs has been increasing its Internet presence to better serve Canadians. Veterans Affairs' Government On-Line Initiative has three "Key Services," two of which relate to the Benefits and Services Programs Strategic Outcome: 1) Pensions and Allowances, Health Care Key Service; and 2) Seniors Cluster Key Service. Veterans Affairs Canada has the lead role for both key services.

In regard to the Pensions and Allowances, Health Care Key Service, progress was made with respect to the Veterans Affairs Benefits and Health Services On-Line Project. This project aims to permit applicants to apply on-line for disability pension benefits or to request a review of existing pension entitlements. During this fiscal year, Volume 1 of the Veterans Program Policy Manual was made available on-line. In partnership with Public Works and Government Service Canada, Veterans Affairs implemented the on-line submission of Nursing Assessments signed and secured through the Government of Canada Public Key Infrastructure. The next step will be to implement the medical and occupational therapy assessments. Our partners for this project are Treasury Board Secretariat, Public Works and Government Services Canada, and the Secure Channel Project.

For the Seniors Cluster Key Service, the Seniors Canada On-line web site provides one location for federal, provincial and territorial information that has been organized to make it easier for seniors, their families, caregivers and those who provide services, to find programs and services. Over the year, a number of enhancements were made to this web site. Two "*Life Events*" features (life care transition, and death and bereavement) were added. Through the use of a questionnaire, visitors are able to receive a list of web sites specifically geared to their situation as identified in the questionnaire. Information is provided for the relevant government and some non-government programs and services. The life event feature is geared to specific provinces and can serve as a checklist and planning tool. The search capability on this web site was improved. An audio-visual aid was added to the help feature to assist visitors in acquainting themselves with the special features the Seniors Canada On-line site has to offer. In addition to work on the web site, the Seniors Cluster Key Service is also responsible for facilitating service improvement projects through the efforts of the Canadian Seniors Partnership (CSP) and a Citizen Advisory Panel. During this fiscal year, a presentation about the vision and objectives of the CSP was made at the Federal, Provincial and Territorial Ministers Responsible for Seniors meeting held in June 2002. Although VAC leads the work underway as part of the Seniors Cluster Key Service, much effort and collaboration is provided from a number of organizations federally – Canada Customs and Revenue Agency, Health Canada, Human Resources Development Canada, Treasury Board Secretariat, and Communication Canada; and provincially – the Ministry of Citizenship, Ontario Seniors Secretariat, Ministry of Health and Social Services, and the Governments of Prince Edward Island, Alberta, Manitoba and British Columbia.

The third key service, also led by Veterans Affairs, is the Canada Remembers Key Service, which contributes to our Remembrance mandate under the Canada Remembers

Program Strategic Outcome. As of March 31, 2003, Veterans Affairs had more than 8,000 items of on-line memorabilia of Canada's War Dead linked to their entries on the Canadian Virtual War Memorial web site. During this fiscal year, this key service enhanced and extended its links to War Grave information. Over half of our Internet users access the Veterans Affairs Canada web site to view Canada Remembers material. Our partners for this cluster are the National Archives of Canada and Industry Canada.

This year, VAC web site usage has increased by 27%, while electronic mail has increased by 22%. The Canadian Virtual War Memorial web site saw a 95% increase in submissions of memorabilia over the previous year. Seniors Canada On-Line experienced a 12% increase in visitors, and a 61% increase in repeat visits demonstrating that visitors found it valuable.

The challenges faced by VAC in meeting Government On-Line commitments include meeting strict time lines at the same time that resources are fully committed to operational requirements.

For more information, please visit the following web sites:

Canadian Virtual War Memorial:
http://www.virtualmemorial.gc.ca

Seniors Canada On-line:
http://www.seniors.gc.ca/index.jsp

Veterans Affairs' Government On-Line:
http://www.vac-acc.gc.ca/general/sub.cfm?source=department/golrep

Veterans Program Policy Manual:
http://www.vac-acc.gc.ca/providers/sub.cfm?source=vppm

Horizontal Initiatives

Horizontal initiatives are defined as significant initiatives in which partners from two or more organizations have received program funding and have formally agreed to work together to achieve shared outcomes. The following are VAC's two horizontal initiatives, for which we are the lead department.

Health Care Coordination Initiative

The Health Care Coordination Initiative (HCCI) was established in 1994 to develop and implement a strategy to coordinate federal government purchasing of health care services and products for federal government clients at the lowest possible cost through coordination of effort among departments and agencies. These clients (over one million), include Veterans, Canadian Forces, RCMP, First Nations living on reserve, the Inuit, inmates of federal institutions, immigrants and landed refugees. Ten departments and agencies with common interests formed a partnership to minimize inefficiency and duplication in their delivery of health care programs, while maintaining or improving the quality of the services they provide. Veterans Affairs Canada has the lead role and hosts the HCCI Secretariat which supports the overall initiative by coordinating joint activities; providing analysis, planning and project management expertise; and representing the federal health delivery departments on a number of Federal/Provincial/Territorial committees. The HCCI's reporting requirements, resources, planned activities, and performance results are documented in their Business Plan, Accountability and Reporting Framework, and Annual Reports to the Treasury Board Secretariat of Canada.

In 2002-2003, jointly negotiated fees, bulk purchases and collaborative policy development, collectively resulted in improved quality of services to clients and $11.6 million in cost savings.

In its role as host of the HCCI, VAC contributed to this initiative in a number of ways. Operational costs for the HCCI Secretariat were funded by VAC. Our Associate Deputy Minister serves as Chair of the HCCI Executive Committee. VAC also actively participated in HCCI activities such as joint policy development among the federal departments, and joint negotiations with providers of health care goods and services. The outcomes of these activities are improved program management, monetary savings for all Canadians, and a better quality of life for federal clients, including our Veterans and other clients – a direct link to our Benefits and Services Programs Strategic Outcome.

As the HCCI deals with a variety of health care providers across Canada, there are a number of challenges including differing legal bases for programs, varying operational and policy requirements, technology differences, differing client demographics, scarce resources, diverse organizational structures and political pressures. For the HCCI partners, this means that more time, effort and innovation are necessary to overcome these challenges, however, the improved outcomes justify the time required.

The HCCI is profiled in the *Canada's Performance 2003 Report* (http://www.tbs-sct.gc.ca/report_e.asp).

Health Care Coordination Initiative
VAC's Portion of Actual Spending for Fiscal Year 2002-2003: $1.0 million

FEDERAL HEALTH CLAIMS PROCESSING SYSTEM

The development phase of our Federal Health Claims Processing System (FHCPS) began in January of 2002. Veterans Affairs Canada, in partnership with the RCMP and the Department of National Defence, entered into a multi-year contract (2002 to 2008) with Atlantic Blue Cross Care (ABCC). This contract allows ABCC to process health claims on behalf of all three departments.

The implementation of this contract is divided into four releases. Two releases were successfully implemented in 2002-2003. Release 1 included the ability for the RCMP to submit dental claims electronically and some technical positioning initiatives for VAC. Release 2 included the assimilation of Foreign Countries and Health Related Travel business processes for VAC. For the DND, it included Out of Canada Emergency Care for CF members and the development of a National CF Base pharmacy system which was completed in March 2003. This system links all CF Pharmacies to the ABCC On-Line Pharmacy System currently used by retail pharmacies, providing the CF with comprehensive pharmacy records for all members. For the RCMP, this release included an integration of their dental and travel programs.

This system development phase alone will save the federal government approximately $20 million since the one system will serve all three departments (VAC, the RCMP, and the DND).

There were a number of challenges involved with the implementation of these two releases, including a change in the scope of work, availability of human resources to support ongoing operations and development of this new system, and coordination of system upgrades with ABCC. To obtain a successful completion, risk management was crucial in maintaining a stable operational environment while phasing in this new system.

This initiative is a successful example of a national horizontal governmental initiative that partners with the private sector. It is also a successful example of a Government On-Line initiative.

Federal Health Claims Processing System
VAC's Portion of Actual Spending for Fiscal Year 2002-2003: $0.3 million

More information, including contact information, on these and other federal government departments' horizontal initiatives is available on Treasury Board Secretariat's Horizontal Results Database at http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/eppi-ibdrp/hr-rh_e.asp.

Modern Comptrollership

For Modern Comptrollership, commitments were made under the 2002-2003 *Report on Plans and Priorities* under the following three themes: Values and Ethics, Enhanced Modern Management Practices, and Integrated Risk Management.

Following an assessment and a review of best practices, a Values and Ethics Program Plan for 2003-2004 was developed and approved. This Plan involves a series of Departmental Values and Ethics Dialogue Sessions which will foster an environment within VAC where ethical risks and issues are identified and also, provide managers and employees with the tools they need to mitigate and deal with ethical issues. The Values and Ethics Program will contribute to the Modern Comptrollership objectives set by the Department by "operationalizing" values-based decision making into the day-to-day business activities.

With respect to Enhanced Modern Management Practices, modern comptrollership is intended to provide managers with integrated financial and non-financial performance information, a sound approach to risk management, and appropriate control systems. These principles were incorporated into our approach to the operational business planning process, expenditure monitoring process and operationalization of the integrated management of risk. During the operational business planning process, senior level budget allocations were framed in a format that identified impact, risk and unfunded pressures. Final budget allocations for the fiscal year were then established using an approach that considered cross-impacts and affordability in the context of departmental priorities, while at the same time incorporating a risk mitigation strategy. Throughout the fiscal year, an expenditure and commitment analysis was conducted to refine and control the current fiscal year outlook and to support risk planning for the coming year.

Integrated risk management involves management of risks in a corporate and systematic fashion to support strategic decisions in achieving organizational objectives. During the reporting period, the department undertook to operationalize its approach to integrated risk management. In striving to make integrated risk management visible at the operational level, an approach to identifying and assessing corporate risk was piloted in the Corporate Services Branch. This led to an increased awareness of integrated risk management as well as an understanding of the components of an operational risk profile. An informal evaluation of the pilot was conducted and based on lessons learned, a proposed implementation approach for the remainder of the Department was developed.

During this fiscal year, VRAB's senior managers assessed the Board's current capacities and the detailed report can be accessed on the VRAB web site. In the current reality of limited resources available for change initiatives, a strategic plan was developed which identified four issues: communications, improved service delivery, management capabilities and transition planning. Modern management principles are being integrated in all areas of the Board including processes which identify and assess the impacts and risks associated with initiatives.

Regulatory Initiatives

With respect to regulatory initiatives, Veterans Affairs' commitments in the 2002-2003 Report on Plans and Priorities involved the *Veterans Burial Regulations*, *Veterans Allowance Regulations*, and *Veterans Health Care Regulations*. Below is a summary of our expected results and what was accomplished.

Initiative and Expected Results	Results Achieved
Amalgamation of the two burial programs administered by the Department, by consolidation of the *Veterans Burial Regulations*, 1995 and the *Last Post Fund Regulations*, 1995, including the transfer of the administration of burial programs to the Last Post Fund, equal treatment under the law for all common-law partners and resolution of observations made by the House of Commons and Senate Standing Joint Committee for the Scrutiny of Regulations.	During 2002-2003, the Department of Justice continued its review of the proposed amendments, as required by the statutory examination process. The complexity of these amendments, and other associated factors, have contributed to the lengthy time line. Additionally, particular attention is paid to provincial jurisdiction and harmonized compatibility with common law and civil code systems used in the different provinces. It is now anticipated that these amendments should be completed during 2003-2004.
Veterans Allowance Regulations to harmonize definitions related to blindness, facilitate recovery of overpayments, improve the accounting for client absences from Canada, provide for equal treatment under the law for all common-law partners and ensure gender-neutral terminology and make other technical changes.	Completion of the "statutory examination" of these amendments is anticipated for May 2003. When this phase is complete, and with the recommendation of the Minister of Veterans Affairs, the regulations will be submitted for approval-in-principle. The regulatory proposal will then be submitted for pre-publication in the Canada Gazette. After pre-publication, the regulations will be considered for final approval, and published in final form. Coming into force is anticipated for late 2003-2004.
Enhancement of the *Veterans Health Care Regulations* to include the health services and benefits for former RCMP members pensioned for special duty area service-related disabilities.	A partnership has been established between the RCMP and VAC to identify the short, medium and long term needs of discharging or discharged RCMP members and to develop appropriate VAC services and benefits to meet these needs. Within the context of the work to be undertaken through this partnership, modifications to existing VAC and RCMP legislation, including the *Veterans Health Care Regulations*, will be considered.

More information on Veterans Affairs' legislation is available at http://www.vac-acc.gc.ca/general/sub.cfm?source=department/Legislation.

Service Improvement Initiative

As part of VAC's Service Improvement Initiative, a National Client Satisfaction Survey was conducted in June 2001, to establish reliable baseline data on the level of clients' satisfaction with VAC's programs and services. These survey results formed the basis upon which the 2002-2005 Departmental Service Improvement Plan was developed, thus setting the stage for continuous service improvement.

In April and May 2003, VAC conducted a subsequent National Client Satisfaction Survey to benchmark against the 2001 results and measure the progress achieved toward clearly defined Primary and Secondary Opportunities for Service Improvement that were identified through the 2001 survey. A total of 1,447 clients were surveyed, including War Veterans, Survivors and Canadian Forces Veterans and Clients from all provinces across Canada.

The results of the 2003 survey reveal an overall increase in the level of client satisfaction with our programs and services, moving from 85% in 2001, to 87% in 2003.

Initiatives Formally Covered by VAC's Service Improvement Plan

VAC's Service Improvement Plan contains initiatives which support four of the Portfolio's long-term strategic outcomes: Benefits and Services Programs; Pensions Advocacy Program; Canada Remembers Program; and Corporate Administration. This Service Improvement Plan is a road map for continuous service improvement and guides the Department in its efforts to address and effectively respond to the complex needs of our diverse client groups. The Service Improvement Plan and Compendium of Action Plans contain initiatives from all branches, divisions and operational units within the Department and, as such, address both front-line and internal corporate services which support the delivery of programs and services to all client groups. To measure our progress against service improvement targets and to ensure that the initiatives identified in the Service Improvement Plan continue to address priorities from a client-centred perspective, VAC will continue to conduct national surveys every two years. By employing the Common Measurements Tool as part of our survey methodology, VAC will be able to measure not only clients' satisfaction with specific service elements, but also the level of importance, or priority, that our clients place on each aspect of our service. In addition, we will be able to benchmark VAC's performance relative to other public sector organizations.

Main Achievements in Improving Service from a Citizen-Centred Perspective

The 2003 survey results reflect an overall improvement in the level of client satisfaction with the programs and services offered by VAC for all client groups, with the Canadian Forces Veterans and Clients experiencing the greatest increase.

The following chart provides a summary of our survey results:

Chart 11: Client Satisfaction Rating

Client Group	Satisfaction Rating		Improvement
	2001	2003	
War Service Veterans	89%	90%	+1%
Canadian Forces Veterans and Clients	72%	80%	+8%
Survivors	84%	86%	+2%
Overall Satisfaction Rating	**85%**	**87%**	**+2%**

Data from VAC's 2003 National Client Satisfaction Survey demonstrate that progress was realized on six of the eight Primary Opportunities for Service Improvement identified in the 2001 survey, with Time to Wait for a Written Decision remaining constant at 70%, and Waiting Time for an Appointment dropping by two percentage points from 85% in 2001 to 83% in 2003.

Progress also was realized on three of the five Secondary Opportunities for Service Improvement, with Respect and Dignity Given remaining constant at 96%, and Clear Written Communications dropping by three percentage points from 92% in 2001 to 89% in 2003. The categories, Communications and Services Offered by Staff, have experienced overall increases in satisfaction levels, thus reflecting the Department's commitment to focus our efforts on service areas that are deemed to be priorities from our clients' perspective.

Chart 12: Service Satisfaction Rating

Service Categories	Satisfaction Rating		Improvement
	2001	2003	
Timeliness	70.0%	70.0%	0%
Access to Services *	85.5%	83.1%	-2.4%
Communications	88.1%	88.7%	+0.6%
Services Offered by Staff	90.4%	91.9%	+1.5%
Staff Knowledge (competence)	83.0%	89.0%	+6.0%
Fair Treatment	89.0%	90.0%	+1.0%
Helpfulness and Willingness to go the Extra Mile	90.0%	91.0%	+1.0%
***Outcome:* In the end, did you get what you needed?**	(Not Available)	**Yes: 85%**	

* Although "Access to Services" experienced an overall decline of 2.4 percentage points, the service elements in this category were afforded lower than average levels of importance (79.3%) by clients.

The percentage of clients who indicated that VAC's benefits and services met their needs either "entirely" or "for the most part" increased from 72% in 2001, to 77% in 2003, with 28% of clients stating that the services offered by the Department have improved over the past twelve-month period.

While it is recognized that positive progress has been achieved, there are still areas which require improvement. As part of our commitment to continuous service improvement, VAC will focus further attention on the following areas:

- Time to wait for a written decision;
- Time to wait for an appointment;
- Information on applying for or accessing benefits and services;
- Questions being answered; and
- Better understanding of the issues facing Canadian Forces Veterans and clients.

Improvements in Client Satisfaction and Progress Toward Satisfaction Targets

Given our positive client satisfaction rating, VAC will endeavour to sustain the current level of client satisfaction on the service elements that were afforded a 90% rating or above and focus attention on the elements of our service where the reported level of satisfaction was lower than the level of importance stated by our clients.

Service Standards

VAC is in the process of updating its Service Standards through extensive consultation with clients, internal management teams and employee groups. A revised publication of VAC's Service Standards, including electronic service delivery components, will be completed in the 2003-2004 fiscal year.

Service Improvement is Everyone's Responsibility!

A critical component of VAC's Service Improvement Plan is clear accountability for the achievement of results. The engagement of staff, at all levels in the organization, is fundamental to the successful implementation of our Service Improvement Plan. As a pilot for the 2003-2004 review period, service improvement objectives will be incorporated into the performance contracts of departmental managers and the performance appraisals of staff members. This results-based approach to continuous service improvement is intended to bring together accountability for results and recognition of accomplishments.

More information on VAC's Service Improvement Initiative is available at http://www.vac-acc.gc.ca/general/sub.cfm?source=department/reports/sii.

Status of Fuel Storage Tanks on Veterans Affairs Owned Land

Thousands of storage tank systems for petroleum and allied petroleum products have been installed on federal lands – many of these storage tank systems were fabricated from carbon steel without corrosion protection. As these systems age, they are more likely to fail due to corrosion, and leaks from storage tank systems can have devastating environmental and economic impacts. Therefore, federal government departments must register their in-use and abandoned tanks and report annually on their status as follows:

Annual Report for April 30, 2003

As required under the Canadian Environmental Protection Act, Part IV, *Federal Registration of Storage Tank Systems for Petroleum Products and Allied Petroleum Products on Federal Lands or Aboriginal Lands Regulations*, this report provides the information set out in Schedule II of the aforementioned regulation, updated to December 31, 2002.

The following number of aboveground storage tank systems:

Are registered with Veterans Affairs: **6**

Comply with the *Federal Aboveground Storage Tank Technical Guidelines*: **6**

The following number of underground storage tanks systems:

Are registered with Veterans Affairs: **0**

Comply with the *Federal Underground Storage Tank Technical Guidelines*: **0**

More information on the Federal Storage Tank Systems for Petroleum and Allied Petroleum Products is available at http://www.ec.gc.ca/st-rs.

Sustainable Development Strategy

For the benefit of all Canadians, the Government of Canada is committed to doing its part in being environmentally, socially and economically responsible. We too must meet the needs of the present without compromising the needs of future generations through sustainable development. At Veterans Affairs, our commitments in this regard are publicized in our Sustainable Development Strategy. Veterans Affairs' second Sustainable Development Strategy, covering the period 2001-2004, was tabled in Parliament in February 2001. Our progress in meeting our targets is reported on a regular basis on Veterans Affairs Canada's web site.

Veterans Affairs identified several concrete objectives, targets and milestones to integrate the concept of sustainable development into our activities, decision-making processes, and organizational culture. These are grouped under the following four themes:

Sustaining our government operations – Our focus under this theme is primarily on developing and fostering partnerships to improve the services we provide, and the preservation and presentation of our physical commemorative resources.

Sustaining knowledge and information – Developing and sharing knowledge and information through our commitment to integrate sustainable development into our policy and decision-making processes, allows us the opportunity to influence the social values of the Canadian public.

Sustaining the health of our clients – Our programs and services are tailored to sustain the health and well-being of our family of clients.

Sustaining the health of our staff – Our focus under this theme is primarily on establishing support programs that help to balance the work and family lives of our employees.

These four themes contribute to each of our strategic outcomes through activities that relate to clients, staff, and how we conduct our day-to-day operations. As we reach our targets, we improve or maintain the quality of life for our Veterans and other clients, as well as our staff. We also enhance our Remembrance mandate by preserving our memorial sites through environmentally responsible practices. As a result, incorporating sustainable development practices and awareness in everything we do, moves us closer to serving our Veterans and other clients with greater efficiency while at the same time, preserving the environment for the use of future generations.

During this fiscal year, some progress was made in the incorporation of sustainable development practices and awareness into our day-to-day operations. Although the status for a number of our milestones is ongoing, we have reached some milestones, including the completion of arrangements to share our government vehicles with other federal government departments, and implementation of a policy promoting the procurement of environmentally preferred goods and services. The challenges that we faced involved

environmentally preferred goods and services. The challenges that we faced involved increasing awareness among staff regarding sustainable development, limited resources to manage this project, and difficulty with the monitoring of our milestones.

It is anticipated that our next Sustainable Development Strategy (2004-2010) will be tabled in Parliament in December 2003. For this next strategy, adjustments have been made in that we will focus on outcomes that can be measured and monitored over a longer period of time. As well, progress toward targets in our next strategy will be measured, on a semi-annual basis, more definitively as follows:

- Target has been achieved
- Progress toward target is on schedule
- Target has not been met or progress toward target has been delayed
- Target has been revised
- Target is no longer valid

Where targets have not been achieved, an explanation will be provided.

More information on Veterans Affairs' Sustainable Development Strategy is available at http://www.vac-acc.gc.ca/general/sub.cfm?source=department/reports.

Financial Performance Tables

Veterans Affairs Canada

Total spending authority for the Veterans Affairs Program in 2002-2003 was $2,514.5 million, or $244.7 million higher than the planned spending reported in the *2002-2003 Report on Plans and Priorities*. The increased authority was obtained through Supplementary Estimates and access to the Treasury Board Votes 5 and 10 for centrally funded programs, and is comprised mainly of additional funding the following items:

- $101.6 million for disability pension payments;
- $55.8 million for the purchase of goods and services under the Other Health Purchased Services Program;
- $38.6 million for one-time payments to First Nations Veterans;
- $13 million as compensation for signed collective bargaining agreements;
- $8.3 million for contributions under the Veterans Independence Program;
- $7.7 million for costs associated with the Authorson litigation case;
- $6 million operating budget carry forward from 2001-2002; and
- $13.7 million for other initiatives, including adjustments to statutory authorities.

In addition to the above, $6 million was re-allocated from the Other Health Purchased Services allotment to cover shortfalls in the Department's operating budget.

Actual expenditures for 2002-2003 in the Veterans Affairs Program were $50.6 million less than the total authorized funding, for a lapse of 2% of the total authorized. Of this amount, $23.4 million consisted of lapses spread across various Grants and Contributions, and there was a lapse of $17.3 million in the Other Health Purchased Services allotment. The remaining $9.9 million lapse related to various projects under the Department's operating budget.

Veterans Review and Appeal Board

Total spending authority for the Veterans Review and Appeal Board in 2002-2003 was $11.5 million, or $0.5 million higher than the planned spending reported in the *2002-2003 Report on Plans and Priorities*. The increased authority was obtained through Supplementary Estimates and access to Treasury Board Votes 5 and 10 for centrally funded programs, and related primarily to a carry forward from 2001-2002, and funding to compensate for signed collective bargaining agreements.

Table 1: Summary of Voted Appropriations

2002-2003 Financial Requirements by Authority ($ millions)				
		Total		
Vote		Planned Spending	Authorities	Actual Spending
	Veterans Affairs Program			
1	Operating expenditures	607.0	*744.6*	717.4
5	Capital expenditures	7.6	*5.1*	4.8
10	Grants and contributions	1,624.9	*1,726.9*	1,703.4
(S)	Minister of Veterans Affairs - Salary and motor car allowance	0.1	*0.1*	0.1
(S)	Re-establishment credits under Section 8 and repayments under Section 15 of the *War Service Grants Act* of compensating adjustments made in accordance with the terms of the *Veterans Land Act*	--	--	--
(S)	Returned soldiers insurance actuarial liability adjustment	--	--	--
(S)	Veterans insurance actuarial liability adjustment	0.2	*0.2*	0.2
(S)	Spending of proceeds from the disposal of surplus Crown assets	--	*0.1*	0.1
(S)	Refunds of amounts credited to revenues in previous years	--	*0.1*	0.1
(S)	Court awards	--	*1.1*	1.1
(S)	Contributions to employee benefit plans	30.0	*36.4*	36.4
	Total Veterans Affairs Program	**2,269.8**	***2,514.6***	**2,463.6**
	Veterans Review and Appeal Board Program			
15	Program expenditures	9.3	*9.4*	9.4
(S)	Contributions to employee benefit plans	1.7	*2.1*	2.1
	Total Veterans Review and Appeal Board Program	**11.0**	***11.5***	**11.5**
	Total Portfolio	**2,280.8**	***2,526.1***	**2,475.1**

Note: 1. Operating includes minor capital and other health purchased services.
2. Total authorities are main estimates plus supplementary estimates plus other authorities.
3. Due to rounding, figures may not add to totals shown.

Table 2: Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending

Portfolio Planned Versus Actual Spending by Business Line ($ millions)							
Business Line	**FTEs**	**Operating**	**Capital**	**Grants and Contributions**	**Total Gross Expenditures**	**Less: Respendable Revenues***	**Total Net Expenditures**
Benefits and Services Planned Spending	2,689	590.6	6.6	1,625.1	2,222.3	--	2,222.3
(Total Authorities)	*2,813*	*675.0*	*5.1*	*1,727.1*	*2,407.2*	--	*2,407.2*
(Total Actual Spending)	**2,707**	**652.4**	**4.8**	**1,703.7**	**2,360.9**	**--**	**2,360.9**
Corporate Administration Planned Spending	462	46.5	1.0	--	47.5	--	47.5
(Total Authorities)	*632*	*107.4*	--	--	*107.4*	--	*107.4*
(Total Actual Spending)	**687**	**102.7**	**--**	**--**	**102.7**	**--**	**102.7**
Veterans Review and Appeal Board Planned Spending	135	11.0	--	--	11.0	--	11.0
(Total Authorities)	*124*	*11.5*	--	--	*11.5*	--	*11.5*
(Total Actual Spending)	**107**	**11.5**	**--**	**--**	**11.5**	**--**	**11.5**
Total Portfolio Planned Spending	3,286	648.1	7.6	1,625.1	2,280.8	--	2,280.8
(Total Authorities)	*3,569*	*793.9*	*5.1*	*1,727.1*	*2,526.1*	--	*2,526.1*
(Total Actual Spending)	**3,501**	**766.6**	**4.8**	**1,703.7**	**2,475.1**	**--**	**2,475.1**
Other Revenues and Expenditures							--
Non-respendable Revenues **							25.0
(Total Authorities)							*25.0*
(Actuals)							29.4
Cost of services provided by other departments							28.6
(Total Authorities)							*28.6*
(Actuals)							25.5
Net Cost of Program							2,284.4
(Total Authorities)							*2,529.7*
(Actuals)							2,471.2

* Formerly "Revenues Credited to the Vote"
** Formerly "Revenues Credited to the General Government Revenues (GGR)"

Note:
1. Operating includes minor capital, other health purchase services, and the following statutory items: Contributions to employee benefit plans, Minister of Veterans Affairs - Salary and motorcar allowance, Spending of proceeds from the disposal of surplus Crown assets, Refunds of amounts credited to revenues in previous years, and Court awards.
2. Grants and Contributions include both Voted and Statutory items.
3. Actual and Total Authorities for Corporation Administration include the amounts for Information Technology/Information Management and ex-gratia payments to First Nations Veterans, Merchant Navy Veterans, and former Prisoners of War.
4. Due to rounding, figures may not add to totals shown.

Table 3: Historical Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending

Business Line	($ millions)				
	2000-2001	2001-2002	2002-2003		
	Actual Spending	Actual Spending	Planned Spending	Total Authorities	Actual Spending
Benefits and Services	2,014.9	2,144.9	2,222.3	*2,407.2*	**2,360.9**
Corporate Administration	83.7	91.3	47.5	*107.4*	**102.7**
Veterans Review and Appeal Board	10.0	10.3	11.0	*11.5*	**11.5**
Total Portfolio	**2,108.6**	**2,246.5**	**2,280.8**	***2,526.1***	**2,475.1**

Note: Due to rounding, figures may not add to totals shown.

Table 4: Crosswalk Between Strategic Outcomes and Business Lines - Planned Spending

Business Line	($ millions) ① Benefits and Services Programs ② Pensions Advocacy Program ③ Canada Remembers Program ④ Corporate Administration ⑤ Veterans Review and Appeal Board Program					
	Strategic Outcome					
	①	②	③	④	⑤	Total
Benefits and Services	2,177.4	7.7	37.2	--	--	2,222.3
Corporate Administration	--	--	--	47.5	--	47.5
Total for Veterans Affairs Canada						**2,269.8**
Veterans Review and Appeal Board	--	--	--	--	11.0	11.0
Total for the Veterans Affairs Portfolio						**2,280.8**

Table 5: Crosswalk Between Strategic Outcomes and Business Lines - Actual Spending

Business Line	($ millions) ① Benefits and Services Programs ② Pensions Advocacy Program ③ Canada Remembers Program ④ Corporate Administration ⑤ Veterans Review and Appeal Board Program					
	Strategic Outcome					
	①	②	③	④	⑤	Total
Benefits and Services	2,316.1	8.2	36.6	--	--	2,360.9
Corporate Administration	34.0*	--	--	68.7	--	102.7
Total for Veterans Affairs Canada						**2,463.6**
Veterans Review and Appeal Board	--	--	--	--	11.5	11.5
Total for the Veterans Affairs Portfolio						**2,475.1**

* Represents actual amount spent on one-time payments to First Nations Veterans, Merchant Navy Veterans, and former Prisoners of War.

Table 6: Revenues - Respendable and Non-Respendable

The majority of VAC's non-respendable revenues comes from in-patient hospital services at Ste. Anne's Hospital covered by provincial hospital insurance plans. Other revenue sources include recovery of disability pension payments from foreign governments and refunds of previous years' expenditures. Only a very minor portion of revenues relates to user fees and cost recovery policies.

Revenues by Business Line ($ millions)					
	2000-2001	2001-2002	2002-2003		
	Actual Revenues	Actual Revenues	Planned Revenues	Total Authorities	Actual Revenues
Non-Respendable Revenues*					
Benefits and Services	32.5	34.5	24.0	*32.6*	**32.6**
Corporate Administration	1.2	1.4	1.0	*1.5*	**1.5**
Veterans Review and Appeal Board	--	--	--	--	--
Sub-Total	33.7	35.9	25.0	*34.1*	**34.1**
Unplanned	--	--	--	--	--
Total Non-Respendable Revenues	**33.7**	**35.9**	**25.0**	***34.1***	**34.1**

* Respendable Revenues - N/A

Table 7: Statutory Payments

Statutory Payments by Business Line ($ millions)					
	2000-2001	2001-2002	2002-2003		
Business Line	Actual	Actual	Planned Spending	Total Authorities	Actual
Benefits and Services	0.2	0.4	0.2	*0.2*	**0.2**
Corporate Administration	--	--	--	--	--
Veterans Review and Appeal Board	--	--	--	--	--
Total Statutory Payments	**0.2**	**0.4**	**0.2**	***0.2***	**0.2**

Note: Statutory payments relate to the War Service Grants Act, the Veterans Land Act, the Returned Soldiers Insurance Act, and the Veterans Insurance Act.

Table 8: Transfer Payments (Grants and Contributions)

Transfer Payments by Business Line ($ millions)					
	2000-2001	2001-2002	2002-2003		
Business Line	Actual	Actual	Planned Spending	Total Authorities	Actual
Grants					
Benefits and Services	1,299.9	1,386.3	1,437.6	*1,534.8*	**1,518.1**
Corporate Administration	--	--	--	--	--
Veterans Review and Appeal Board	--	--	--	--	--
Total Grants	**1,299.9**	**1,386.3**	**1,437.6**	***1,534.8***	**1,518.1**
Contributions					
Benefits and Services	162.7	171.2	187.5	*192.3*	**185.6**
Corporate Administration	--	--	--	--	--
Veterans Review and Appeal Board	--	--	--	--	--
Total Contributions	**162.7**	**171.2**	**187.5**	***192.3***	**185.6**
Total Transfer Payments	**1,462.6**	**1,557.5**	**1,625.1**	***1,727.1***	**1,703.7**

Table 9: Resource Requirements by Organization and Business Line

Comparison of 2002-2003 RPP Planned Spending and Total Authorities to Actual Expenditures by Organization and Business Line ($ millions)

Organization	Business Line				
	Benefits and Services	Corporate Administration	Total Veterans Affairs Program	Veterans Review and Appeal Board	Total Portfolio
Veterans Services Branch					
Planned Spending	2,174.6	--	2,174.6	--	2,174.6
(Total Authorities)	*2,356.6*	--	*2,356.6*	--	*2,356.6*
(Total Actual Spending)	2,313.5	--	2,313.5	--	2,313.5
Corporate Services Branch					
Planned Spending	--	38.5	38.5	--	38.5
(Total Authorities)	--	*98.4*	*98.4*	--	*98.4*
(Total Actual Spending)	--	94.0	94.0	--	94.0
Public Affairs Branch					
Planned Spending	37.2	2.7	39.9	--	39.9
(Total Authorities)	39.6	2.7	42.3	--	*42.3*
(Total Actual Spending)	36.6	2.6	39.2	--	39.2
Bureau of Pensions Advocates					
Planned Spending	7.7	--	*7.7*	--	7.7
(Total Authorities)	*8.2*	--	*8.2*	--	*8.2*
(Total Actual Spending)	8.2	--	8.2	--	8.2
Policy Coordination and Ottawa Headquarters					
Planned Spending	2.8	2.0	4.8	--	4.8
(Total Authorities)	*2.8*	*2.0*	*4.8*	--	*4.8*
(Total Actual Spending)	2.6	2.0	4.6	--	4.6
Audit and Evaluation					
Planned Spending	--	2.3	2.3	--	2.3
(Total Authorities)	--	*2.3*	*2.3*	--	*2.3*
(Total Actual Spending)	--	2.3	2.3	--	2.3
Corporate Planning					
Planned Spending	--	2.0	*2.0*	--	2.0
(Total Authorities)	--	*2.0*	*2.0*	--	*2.0*
(Total Actual Spending)	--	1.8	1.8	--	1.8
Veterans Review and Appeal Board					
Planned Spending	--	--	--	11.0	11.0
(Total Authorities)	--	--	--	*11.5*	*11.5*
(Total Actual Spending)	--	--	--	11.5	11.5
Total Portfolio					
Planned Spending	2,222.3	47.5	2,269.8	11.0	2,280.8
(Total Authorities)	*2,407.2*	*107.4*	*2,514.6*	*11.5*	*2,526.1*
(Total Actual Spending)	2,360.9	102.7	2,463.6	11.5	2,475.1
Percentage of Total	**95.4**	**4.1**	**99.5**	**0.5**	**100.0**

Note:
1. Corporate Services Branch and Corporate Administration Business Line includes the Minister's Office, the Deputy Minister's Office, Legal Services, Office of Early Conflict Resolution, and the Health Care Coordination Initiative.
2. Actual expenditures in Corporate Services Branch exceeded planned expenditures primarily due to ex-gratia payments to Merchant Navy Veterans, First Nations Veterans, and former Prisoners of War.
3. Due to rounding, figures may not add to totals shown.

Table 9: Resource Requirements by Organization and Business Line

Comparison of 2002-2003 RPP Planned Spending and Total Authorities to Actual Expenditures by Organization and Business Line ($ millions)

Organization	Business Line				
	Benefits and Services	Corporate Administration	Total Veterans Affairs Program	Veterans Review and Appeal Board	Total Portfolio
Veterans Services Branch					
Planned Spending	2 174.6	—	2 174.6	—	2 174.6
(Total Authorities)	2 356.6	—	2 356.6	—	2 356.6
(Total Actual Spending)	2 313.5	—	2 313.5	—	2 313.5
Corporate Services Branch					
Planned Spending	—	38.5	38.5	—	38.5
(Total Authorities)	—	98.4	98.4	—	98.4
(Total Actual Spending)	—	94.0	94.0	—	94.0
Public Affairs Branch					
Planned Spending	37.2	2.7	39.9	—	39.9
(Total Authorities)	39.6	2.7	42.3	—	42.3
(Total Actual Spending)	36.6	2.6	39.2	—	39.2
Bureau of Pensions Advocates					
Planned Spending	7.7	—	7.7	—	7.7
(Total Authorities)	8.2	—	8.2	—	8.2
(Total Actual Spending)	8.2	—	8.2	—	8.2
Policy Coordination and Ottawa Headquarters					
Planned Spending	2.8	2.0	4.8	—	4.8
(Total Authorities)	2.6	2.0	4.6	—	4.6
(Total Actual Spending)	2.6	2.0	4.6	—	4.6
Audit and Evaluation					
Planned Spending	—	2.3	2.3	—	2.3
(Total Authorities)	—	2.3	2.3	—	2.3
(Total Actual Spending)	—	2.3	2.3	—	2.3
Corporate Planning					
Planned Spending	—	2.0	2.0	—	2.0
(Total Authorities)	—	2.0	2.0	—	2.0
(Total Actual Spending)	—	1.8	1.8	—	1.8
Veterans Review and Appeal Board					
Planned Spending	—	—	—	11.0	11.0
(Total Authorities)	—	—	—	11.5	11.5
(Total Actual Spending)	—	—	—	11.5	11.5
Total Portfolio					
Planned Spending	2 222.3	47.5	2 269.8	11.0	2 280.8
(Total Authorities)	2 407.2	107.4	2 514.6	11.5	2 526.1
(Total Actual Spending)	2 360.9	102.7	2 463.6	11.5	2 475.1
Percentage of Total	**95.4**	**4.1**	**99.5**	**0.5**	**100.0**

Note: 1. Corporate Services Branch and Corporate Administration Business Line includes the Minister's Office, the Deputy Minister's Office, Legal Services, Office of Early Conflict Resolution, and the Health Care Coordination Initiative.
2. Actual expenditures in Corporate Services Branch exceeded planned expenditures primarily due to ex-gratia payments to Merchant Navy Veterans, First Nations Veterans, and former Prisoners of War.
3. Due to rounding, figures may not add to totals shown.

Table 10: Projects

Projects by Business Line ($ millions)						
		2000-2001	2001-2002	2002-2003		
Project	Current Estimated Total Cost	Actual	Actual	Planned Spending	Total Authorities	Actual
Benefits and Services Business Line						
Ste. Anne's Hospital Renovation Project (Implementation Phase)	67.7	--	0.6	3.6	2.8	2.8
Canadian Battlefield Memorials Restoration Project (Implementation Phase)	30	--	1.7	3.2	3.0	3.0
Total	97.7	--	2.3	6.8	5.8	5.8

Table 11: Loans, Investments and Advances

Loans, Investments and Advances ($ millions)			
	2000-2001	2001-2002	2002-2003
Corporate Administration Business Line	Actual	Actual	Actual
Property Contracts (Active Agreements of Sale - Veterans and Clients)			
Number of Accounts	321	222	90
Outstanding Balance	0.7	0.4	0.1
Amounts Collected	0.7	0.3	0.2

Table 12: Contingent Liabilities

Contingent Liabilities
There are a number of individual and class action suits against the Government. Because of the complexity of the cases and the uncertainty of their outcomes at this stage, the estimation of contingent liability at this point would be highly speculative and could not be said to be a reasoned evaluation.

Table 10: Projects

Projects by Business Line ($ millions)						
		2000-2001	2001-2002	2002-2003		
Project	Current Estimated Total Cost	Actual	Actual	Planned Spending	Total Authorities	Actual
Benefits and Services Business Line						
Ste. Anne's Hospital Renovation Project (Implementation Phase)	67.7	--	0.6	3.6	*2.8*	**2.8**
Canadian Battlefield Memorials Restoration Project (Implementation Phase)	30	--	1.7	3.2	*3.0*	**3.0**
Total	**97.7**	**--**	**2.3**	**6.8**	***5.8***	**5.8**

Table 11: Loans, Investments and Advances

Loans, Investments and Advances ($ millions)			
	2000-2001	2001-2002	2002-2003
Corporate Administration Business Line	**Actual**	**Actual**	**Actual**
Property Contracts (Active Agreements of Sale - Veterans and Clients)			
Number of Accounts	321	222	**90**
Outstanding Balance	0.7	0.4	**0.1**
Amounts Collected	0.7	0.3	**0.2**

Table 12: Contingent Liabilities

Contingent Liabilities
There are a number of individual and class action suits against the Government. Because of the complexity of the cases and the uncertainty of their outcomes at this stage, the estimation of contingent liability at this point would be highly speculative and could not be said to be a reasoned evaluation.

Contact Us

General Enquiries

If you wish to make a general enquiry about the Department, its programs or services, please contact your nearest Veterans Affairs Canada district or regional office. Locations and telephone numbers can be found in the government pages of your local telephone directory. If you wish to make a general enquiry about the Veterans Review and Appeal Board, please call 1-800-450-8006.

Portfolio Publications

The Portfolio produces a variety of publications on its programs and services. Copies of these publications can be obtained from your nearest district or regional office.

Our Corporate Planning Division is responsible for coordinating the development of this report, the associated *Report on Plans and Priorities*, as well as a number of other departmental reports. These are available on-line at http://www.vac-acc.gc.ca/general/sub.cfm?source=department/reports. For more information, or if you have any questions, please contact:

Director General
Corporate Planning Division
Veterans Affairs Canada
P.O. Box 7700 (I.B. 046)
Charlottetown, PE
C1A 8M9

Telephone: (902) 566-8150
Facsimile: (902) 368-0437
E-mail: plan@vac-acc.gc.ca

BUDGET DES DÉPENSES

Anciens Combattants

Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant
le 31 mars 2003

Canada

Les documents budgétaires

Chaque année, le gouvernement établit son Budget des dépenses, qui présente l'information à l'appui des autorisations de dépenser demandées au Parlement pour l'affectation des fonds publics. Ces demandes d'autorisations sont présentées officiellement au moyen d'un projet de loi de crédits déposé au Parlement.

Le Budget des dépenses du gouvernement du Canada est divisé en plusieurs parties. Commençant par un aperçu des dépenses totales du gouvernement dans la Partie I, les documents deviennent de plus en plus détaillés. Dans la Partie II, les dépenses sont décrites selon les ministères, les organismes et les programmes. Cette partie renferme aussi le libellé proposé des conditions qui s'appliquent aux pouvoirs de dépenser qu'on demande au Parlement d'accorder.

Le *Rapport sur les plans et les priorités* fournit des détails supplémentaires sur chacun des ministères ainsi que sur leurs programmes qui sont principalement axés sur une planification plus stratégique et les renseignements sur les résultats escomptés.

Le Rapport sur le rendement met l'accent sur la responsabilisation basée sur les résultats en indiquant les réalisations en fonction des prévisions de rendement et les engagements à l'endroit des résultats qui sont exposés dans le *Rapport sur les plans et les priorités*.

Le Budget des dépenses, de même que le budget du ministre des Finances, sont le reflet de la planification budgétaire annuelle de l'État et de ses priorités en matière d'affectation des ressources. Ces documents, auxquels viennent s'ajouter par la suite les Comptes publics et les rapports ministériels sur le rendement, aident le Parlement à s'assurer que le gouvernement est dûment comptable de l'affectation et de la gestion des fonds publics.

©Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada — 2003

Ce document est disponible en médias substituts sur demande.

Ce document est disponible sur le site Web du SCT à l'adresse suivante :
www.tbs-sct.gc.ca.

En vente au Canada chez votre libraire local ou par la poste auprès des
Éditions du gouvernement du Canada – TPSGC
Ottawa, Canada K1A 0S9

Nº de catalogue BT31-4/16-2003
ISBN 0-660-62447-8

Avant-propos

Au printemps 2000, la présidente du Conseil du Trésor a déposé au Parlement le document intitulé *Des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes* : *Un cadre de gestion pour le gouvernement du Canada*. Ce document expose clairement les mesures qu'entend prendre le gouvernement pour améliorer et moderniser les pratiques de gestion des ministères et organismes fédéraux.

En ce début de millénaire, l'approche utilisée par le gouvernement pour offrir ses programmes et services aux Canadiens et aux Canadiennes se fonde sur quatre engagements clés en matière de gestion. Tout d'abord, les ministères et les organismes doivent reconnaître que leur raison d'être est de servir la population canadienne et que tous leurs programmes, services et activités doivent donc être « axés sur les citoyens ». Deuxièmement, le gouvernement du Canada s'engage à gérer ses activités conformément aux valeurs les plus élevées de la fonction publique. Troisièmement, dépenser de façon judicieuse, c'est dépenser avec sagesse dans les secteurs qui importent le plus aux Canadiens et aux Canadiennes. En dernier lieu, le gouvernement du Canada entend mettre l'accent sur les résultats, c'est-à-dire sur les impacts et les effets des programmes.

Les rapports ministériels sur le rendement jouent un rôle de premier plan dans le cycle de planification, de suivi, d'évaluation ainsi que de communication des résultats, par l'entremise des ministres, au Parlement et aux citoyens. Les ministères et les organismes sont invités à rédiger leurs rapports en appliquant les principes pour l'établissement des rapports publics sur le rendement efficaces (voir le *Guide pour la préparation des rapports ministériels sur le rendement 2003* : http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/02-03/guidance/gl-ld_f.asp). Selon ces derniers, un rapport ne peut être efficace que s'il présente un tableau du rendement qui soit non seulement cohérent et équilibré mais bref et pertinent. Un tel rapport doit insister sur les résultats - soit les avantages dévolus aux Canadiens et aux Canadiennes et à la société canadienne - et il doit refléter ce que l'organisation a pu contribuer à ces résultats. Il doit mettre le rendement du ministère en contexte ainsi que décrire les risques et les défis auxquels le ministère a été exposé en répondant aux attentes sur le rendement. Le rapport doit aussi souligner les réalisations obtenues en partenariat avec d'autres organisations gouvernementales et non-gouvernementales. Et comme il est nécessaire de dépenser judicieusement, il doit exposer les liens qui existent entre les ressources et les résultats. Enfin, un tel rapport ne peut être crédible que si le rendement décrit est corroboré par la méthodologie utilisée et par des données pertinentes.

Par l'intermédiaire des rapports sur le rendement, les ministères et organismes visent à répondre au besoin croissant d'information des parlementaires, des Canadiens et des Canadiennes. Par leurs observations et leurs suggestions, les parlementaires et les autres lecteurs peuvent contribuer grandement à améliorer la qualité de ces rapports. Nous invitons donc tous les lecteurs à évaluer le rapport sur le rendement d'une institution gouvernementale en se fondant sur les principes établis et à lui fournir des commentaires en vue du prochain cycle de planification et de rendement.

Le présent rapport peut être consulté sur le Site web du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada à l'adresse suivante : http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dprf.asp

Les observations ou les questions peuvent être adressées à :
Direction de la gestion axée sur les résultats
Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
L'Esplanade Laurier
Ottawa (Ontario) K1A 0R5
OU à : rma-mrr@tbs-sct.gc.ca

Anciens Combattants

Rapport de rendement du Portefeuille

Pour la période se terminant le 31 mars 2003

L'honorable Rey D. Pagtakhan, C.P., député
Ministre des Anciens Combattants

Table des Matières

Messages 1
- Message du ministre 1
- Message du président 3

Au sujet d'Anciens Combattants 4
- Qui nous sommes 4
- Structure organisationnelle 9
- Nos clients 11

Bilan de l'année 13

Réalisations en matière de rendement par résultat stratégique 16
- ⑥ Programmes de prestations et de services 16
- ⑦ Programme de défense des droits relatifs aux pensions 29
- ⑧ Programme « Le Canada se souvient » 33
- ⑨ Administration ministérielle 43
- ⑩ Programme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) 47
- Nos partenaires 52

Annexes 53
- Information sur les charges externes 53
- Gouvernement en direct 56
- Initiatives horizontales 58
- Fonction de contrôleur moderne 61
- Initiatives réglementaires 63
- Initiative d'amélioration des services 65
- État des réservoirs de stockage de combustibles se trouvant sur des terres appartenant à Anciens Combattants 69
- Stratégie de développement durable 70
- Tableaux du rendement financier 72

Pour nous joindre 84
- Demandes de renseignements généraux 84
- Publications du Portefeuille 84

Liste des graphiques et des tableaux financiers

Graphique 1 : résultats prévus 6
Graphique 2 : réalisation des résultats stratégiques 8
Graphique 3 : organisation du portefeuille des Anciens Combattants 9
Graphique 4 : organisation du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) 10
Graphique 5 : clientèle d'ACC 11
Graphique 6 : clientèle du TACRA 12
Graphique 7 : délais d'exécution du Bureau 31
Graphique 8 : progrès relié au Projet de restauration des monuments canadiens commémoratifs des champs de bataille 40
Graphique 9 : progrès réalisés en matière de vérification et d'évaluation 45
Graphique 10 : décisions rendues par le TACRA 49
Graphique 11 : taux de satisfaction des clients 66
Graphique 12 : taux de satisfaction par rapport au service 67

Tableau 1 : sommaire des crédits approuvés 74
Tableau 2 : comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles 75
Tableau 3 : comparaison historique des dépenses totales prévues et des dépenses réelles 76
Tableau 4 : concordance entre les résultats stratégiques et les secteurs d'activités - dépenses prévues 77
Tableau 5 : concordance entre les résultats stratégiques et les secteurs d'activités - dépenses réelles 78
Tableau 6 : recettes - recettes disponibles et non disponibles 79
Tableau 7 : paiements législatifs 80
Tableau 8 : paiements de transfert (subventions et contributions) 81
Tableau 9 : besoins en ressources par organisation et secteur d'activité 82
Tableau 10 : projets 83
Tableau 11 : prêts, investissements et avances 83
Tableau 12 : passif éventuel 83

Messages

Message du ministre

Le gouvernement du Canada, comme les Canadiens et Canadiennes de tous les milieux, continue de rappeler le souvenir de ceux qui ont tant sacrifié pour le bienfait de notre nation. À titre de ministre des Anciens Combattants, je suis toujours honoré de servir ces braves hommes et femmes qui n'ont pas hésité à livrer combat pour notre patrie. Le souvenir des services qu'ils ont rendus au Canada, pour le bien d'autrui, doit être ancré dans la mémoire collective du peuple canadien au moyen d'activités de souvenir, de sensibilisation des jeunes et de programmes et de services de qualité.

Nous offrons des services à une clientèle diversifiée composée notamment de clients traditionnels comme les anciens combattants du temps de guerre, d'anciens combattants des Forces canadiennes et de membres encore en service de la Gendarmerie royale canadienne (GRC), ainsi que des conjoints survivants et des membres des familles de ces derniers. Les besoins de nos clients sont devenus de plus en plus importants et complexes au cours des dernières années, en partie à cause du vieillissement des anciens combattants du temps de guerre, mais aussi en raison de l'augmentation du nombre des membres des Forces canadiennes ayant participé aux activités internationales de maintien de la paix et aux autres activités outre-mer. En outre, les nouvelles responsabilités du Ministères en ce qui concerne la fourniture d'avantages et de services à la GRC entraîne de nouvelles possibilités, mais aussi de nouveaux défis.

Pendant la dernière année, Anciens Combattants a réalisé bon nombre de projets importants. En premier lieu, le Ministère a mis en oeuvre les éléments du Cadre de prestation intégrée des services (CPIS) pour améliorer les services déjà haut de gamme du Ministère. Nous avons aussi achevé le transfert, de la GRC à Anciens Combattants Canada (ACC), de la gestion des pensions d'invalidité des pensionnés de la GRC et des avantages médicaux à l'intention des membres pensionnés et civils de la GRC qui touchent une pension d'invalidité. En outre, nous avons fait connaître davantage notre mandat de commémoration au moyen d'activités commémoratives, y compris celles organisées pour commémorer le 85^{e} anniversaire de la bataille de la crête de Vimy et le 60^{e} anniversaire du raid de Dieppe.

Les efforts de partenariat du Ministère avec les autres ministères et agences du gouvernement du Canada ont été renforcés grâce à la mise sur pied de la stratégie en matière de santé mentale pour les victimes de traumatisme lié au stress opérationnel, projet entrepris en collaboration avec le ministère de la Défense nationale (MDN). Le Ministère a également passé à l'importante étape du développement du Système fédéral de traitement des demandes de soins de santé (SFTDSS), lequel a été conçu pour

le processus de traitement des demandes de soins de santé provenant des clients d'ACC, de la GRC et du MDN et réduire les coûts connexes. Nous avons continué à assumer le rôle de chef de file dans le cadre de l'Initiative de coordination des soins de santé, un partenariat regroupant dix ministères et agences du gouvernement du Canada. Tous ces efforts témoignent de l'engagement du Ministère à l'amélioration du service, à la réduction des coûts par l'entremise de la création d'ententes de partenariat et au maintien des efforts en matière de leadership stratégique pendant qu'il se prépare pour satisfaire les besoins actuels et futurs de sa clientèle.

Comme on le précise dans le *Budget 2003*, les Canadiens et Canadiennes ont le droit de savoir ce que l'on fait de l'argent des contribuables. Dans le document *Des résultats pour les Canadiens, 2001*, le gouvernement du Canada a présenté un cadre de gestion et un programme de changement bien définis. Une des composantes clés de ce cadre est la reddition de comptes au Parlement et au peuple canadien. Les documents *Rapport de rendement* et *Rapport sur les plans et les priorités* du portefeuille d'Anciens Combattants font état de la responsabilité d'AC à fournir des renseignements équilibrés et fiables sur les plans, les priorités et le rendement du Portefeuille. Le *Rapport de rendement* donne donc des mises à jour sur les engagements énoncés dans le *Rapport sur les plans et les priorités* d'Anciens Combattants. Grâce à toutes ces initiatives, nous continuerons à renforcer la responsabilisation et la transparence en ce qui concerne l'obligation de rendre compte au peuple canadien. En outre, les rapports donnent aux Parlementaires et aux Canadiens et Canadiennes l'occasion de participer à un dialogue constructif sur le rendement d'Anciens Combattants dans le passé et sur l'orientation du Portefeuille dans l'avenir.

À Anciens Combattants, la possibilité de travailler avec les gens et de les motiver, le sentiment d'avoir des valeurs et des éthiques communes, l'application de techniques de gestion réfléchies et la fourniture, en temps opportun, de renseignements intégrés sur le rendement sont des éléments essentiels du rendement de nos programmes et services novateurs. Les moyens que nous prenons pour gérer notre Portefeuille témoignent de notre engagement à ceux qui nous ont offert leurs services en temps de guerre et de paix, ainsi que de l'admiration et du respect que nous leur devons. Les moyens que nous prenons pour gérer les résultats, fournir un leadership stratégique et rendre compte aux Parlementaires et au peuple canadien appuient cet engagement. Nous nous faisons un devoir solennel d'offrir à nos clients ce qu'ils nous ont offert il y a longtemps.

L'honorable Rey D. Pagtakhan, C.P., député
Ministre des Anciens Combattants

Message du président

Il me fait plaisir de vous faire parvenir la partie du *Rapport sur le rendement du Portefeuille* du Tribunal des anciens combattants (révision et appel), laquelle décrit nos résultats pour l'année financière qui s'est terminée le 31 mars 2003.

Durant la période qui fait l'objet de ce rapport, le Tribunal a connu une année de changement. Brian Chambers, qui a occupé le poste de président pendant sept ans, a terminé son mandat en décembre dernier. Je tiens à profiter de l'occasion pour le féliciter de son leadership, lequel est clairement reflété par les nombreuses réalisations accomplies par le Tribunal durant cette période de révision.

De plus, nous avons fait la transition d'un Tribunal qui faisait affaire principalement aux anciens combattants traditionnels ayant servi en temps de guerre pour devenir un Tribunal dont la majorité des demandeurs sont des anciens membres ou des membres actifs des Forces canadiennes. Bien qu'il existe plusieurs points communs entre nos divers groupes de clients, il y a également des différences qui ont amené le Tribunal à modifier certains aspects de son modèle de prestation de services afin d'assurer que tous les demandeurs sont traités de la manière la plus informelle et rapide que possible, compte tenu des circonstances et des considérations de l'équité.

En s'acquittant de sa responsabilité d'offrir des audiences complètes et équitables, le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) a également amélioré considérablement la rapidité des décisions et ce, malgré une augmentation de la charge de travail. Ces réalisations sont le résultat de nos efforts en vue d'augmenter les connaissances de nos membres et de nos employés, de moderniser certains aspects de notre modèle de prestation de services (tel qu'un processus qui permet à certains clients de participer à leurs audiences de révision en fournissant des témoignages par téléphone) et en favorisant des rapports de travail efficaces avec des organisations gouvernementales et de services qui représentent les demandeurs devant le Tribunal.

L'équité, l'uniformité, le respect, le professionnalisme et l'excellence ont été au coeur des activités du Tribunal en 2002-2003 et nous continuerons d'y mettre l'accent à l'avenir.

Victor A. Marchand
Président intérimaire
Tribunal des anciens combattants (révision et appel)

Au sujet d'Anciens Combattants

Qui nous sommes

Le **PORTEFEUILLE** des Anciens Combattants se compose d'Anciens Combattants Canada (le **MINISTÈRE**) et du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) (le **TRIBUNAL**), qui est autonome.

Anciens Combattants Canada procure des prestations et des services aux Canadiens et aux Canadiennes admissibles qui ont servi le pays en temps de guerre et de paix et lors d'opérations de maintien de la paix, et rend hommage à leurs sacrifices et à leurs réalisations dans la défense de la liberté.

Le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) a pleine et entière juridiction pour entendre, juger et traiter toutes les demandes de révision et d'appel qui lui sont adressées en vertu de la *Loi sur les pensions* et de la *Loi sur les allocations aux anciens combattants.* Le Tribunal rend également des décisions sur les demandes de pension d'invalidité liées au service en vertu de la *Loi sur la continuation des pensions de la Gendarmerie royale du Canada* et de la *Loi sur la pension de retraite de la Gendarmerie royale du Canada.*

Anciens Combattants Canada (ACC) a un effectif d'environ 3 400 employés et son siège social se trouve à Charlottetown, à l'Île-du-Prince-Édouard. Il y a un bureau à Ottawa, en Ontario, cinq bureaux régionaux, répartis à travers le Canada, et plus de 30 bureaux de district /satellites ou points de service. ACC comprend aussi l'Hôpital Sainte-Anne, à Sainte-Anne-de-Bellevue, au Québec, où environ 1 300 employés à temps plein et à temps partiel se partagent 900 postes. Le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) (TACRA), également situé à Charlottetown, compte 29 membres nommés par le gouverneur en conseil et environ 80 employés.

Anciens Combattants Canada verse des pensions d'invalidité ou de décès, assure un soutien économique sous la forme d'allocations, et fournit des avantages et des services de soins de santé aux anciens combattants et à d'autres clients. Les personnes qui veulent un examen plus approfondi de leur demande de pension d'invalidité peuvent s'adresser au Tribunal des anciens combattants (révision et appel) et au Bureau de services juridiques des pensions pour obtenir des services équitables et professionnels. En outre, nos programmes du souvenir nous permettent hommage aux anciens combattants qui ont servi en temps de guerre, de conflit et de paix.

La **MISSION** d'Anciens Combattants Canada est d'offrir des avantages et des services exemplaires et axés sur le client qui répondent aux besoins des anciens combattants, de nos autres clients et de leurs familles, en reconnaissance des services qu'ils ont rendus au

Canada. Elle consiste aussi à perpétuer le souvenir de leurs réalisations et de leurs sacrifices pour tous les Canadiens et toutes les Canadiennes. Notre **VISION** est d'offrir des services exemplaires en hommage aux sacrifices et aux réalisations des anciens combattants et des autres clients.

La **MISSION** du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) est d'offrir aux clients la possibilité de présenter une demande de révision et d'appel, et de bénéficier d'un processus de soutien des décisions équitable en ce qui a trait aux demandes de pension d'invalidité et d'allocation d'ancien combattant.

Anciens Combattants accorde une grande **VALEUR** à la contribution des hommes et des femmes en uniforme au développement de la nation canadienne et leur rend hommage pour les sacrifices qu'ils ont consentis dans la défense de la liberté et de la paix dans le monde. En leur exprimant notre gratitude, nous citons en exemple les principes sacrés qu'ils ont défendus.

L'intégrité, le respect, le service, la responsabilité, le travail d'équipe et l'équilibre sont autant de facteurs reflétés dans les avantages et les services que nous offrons aux anciens combattants et à nos autres clients.

Les **PRIORITÉS** d'Anciens Combattants Canada sont fondées sur deux objectifs stratégiques et sont révisées annuellement pour s'assurer qu'elles demeurent pertinentes et opportunes. En novembre 2002, on a apporté les modifications suivantes :

1er objectif stratégique : amélioration de l'intégrité des programmes et des services

- Améliorer et étendre les services aux anciens combattants des Forces canadiennes;
- Former un partenariat pour servir la Gendarmerie royale du Canada et les civils admissibles;
- Assurer un leadership fort en ce qui concerne la prestation de programmes de commémoration au moyen de partenariats efficaces;
- Revoir la prestation de service et favoriser l'innovation dans les politiques et les pratiques; et
- Évaluer l'efficacité du processus de pension d'invalidité et sa capacité de s'adapter aux besoins changeants et émergents de nos anciens combattants et de nos autres clients.

2e objectif stratégique : efficacité organisationnelle

- Aligner notre plan stratégique en ressources humaines sur les objectifs de l'organisme et les attentes de nos gens;
- Accélérer le développement de notre capacité en technologie de l'information afin d'améliorer le service, d'accroître l'efficacité de l'organisme et d'intégrer le Gouvernement en direct; et

- Améliorer notre politique afin d'assurer une utilisation plus efficace de l'information et de l'analyse en ce qui touche la prise de décisions en fonction de preuves et la responsabilisation à l'égard du public.

Quatre des huit priorités correspondent aux objectifs stratégiques, et certaines priorités s'appliquent à plus d'un objectif.

Anciens Combattants a 21 **RÉSULTATS PRÉVUS** sur lesquels reposent des objectifs stratégiques précis. Ces résultats sont énoncés ci-dessous et sont suivis d'une description des objectifs stratégiques.

Graphique 1 : résultats prévus

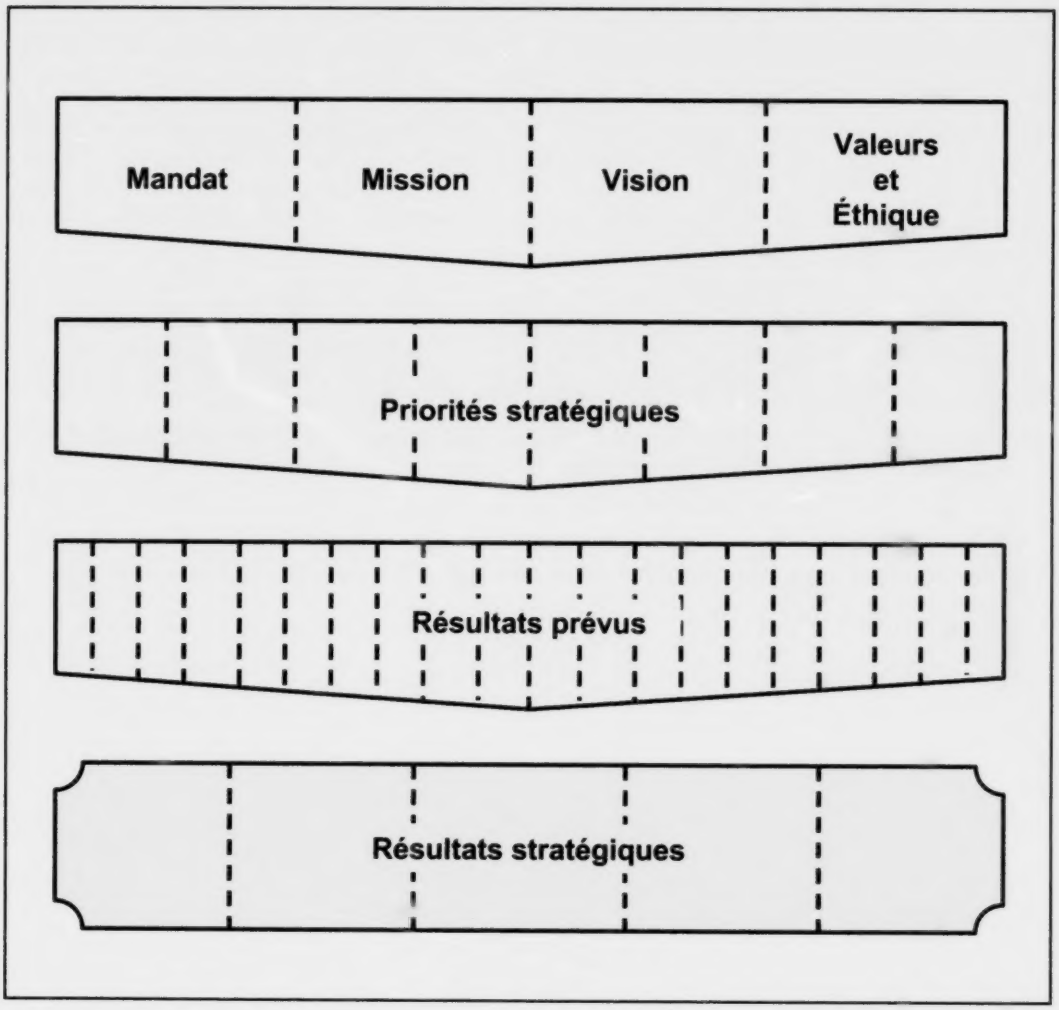
Résultats prévus	Résultat stratégique
Indemnisation des sacrifices consentis pour la patrie Amélioration du niveau de vie de base Services et programmes axés sur le client et offerts de façon opportune, équitable et uniforme Autonomie des clients et mode de vie sain Optimisation de la santé Soins appropriés dans le lieu le plus propice Amélioration de la qualité de la vie Soins de qualité au terme de la vie	**Programmes de prestations et de services** Offrir des avantages et des services favorisant l'autonomie, une qualité de vie et un niveau de vie acceptables aux anciens combattants canadiens de guerre, aux anciens combattants et membres actifs des Forces canadiennes, aux clients de la GRC, aux civils et aux membres de leurs familles admissibles en reconnaissance des sacrifices consentis pour notre patrie.
Informer les clients du processus et de leurs droits Préparation et représentation professionnelle des cas Amélioration du service	**Programme de défense des droits relatifs aux pensions** Protéger les droits des clients d'Anciens Combattants Canada au moyen de l'offre de services professionnels de représentants juridiques dans les cas d'appels liés aux allocations et aux pensions d'invalidité.

Résultats prévus	Résultat stratégique
Mieux connaître et mieux faire connaître la contribution de ceux et celles qui ont servi le Canada en temps de guerre et de paix Participer plus activement aux activités du Souvenir Reconnaître la contribution des anciens combattants, de leur vivant et après leur mort Entretenir, préserver et présenter les richesses du Canada en matière de commémoration, car elles sont des symboles de l'identité nationale	**Programme « Le Canada se souvient »** Sensibiliser le public aux réalisations et aux sacrifices des Canadiens et des Canadiennes qui se sont battus pour défendre la liberté et à le rendre plus reconnaissant de l'importance historique de ces réalisations pour l'épanouissement du Canada en tant que nation.
Les ressources du Portefeuille répondent économiquement aux besoins ministériels et aux besoins en matière d'exécution de programmes Les programmes, les initiatives stratégiques, les activités et les projets du Portefeuille sont évalués et le rendement est consigné Les intervenants sont consultés sur les principales initiatives du Portefeuille en matière de changement	**Administration ministérielle** Les activités se concentrent sur l'amélioration des services et de l'efficacité organisationnelle par l'entremise de la gestion stratégique de l'effectif, de l'amélioration des communications, de l'utilisation accrue de la technologie et de la contribution accrue à l'élaboration des politiques nationales dans les domaines qui sont directement liés au bien-être et à la reconnaissance des anciens combattants et des autres clients.
Processus indépendant de révision et d'appel Traitement uniforme et opportun des demandes Les clients sont informés de leurs droits	**Programme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)** Équité dans les programmes d'allocation d'anciens combattants et de pension d'invalidité.

Ces objectifs stratégiques correspondent aux avantages durables et à long terme qui sont offerts aux Canadiens grâce à la vision et aux efforts d'Anciens Combattants.

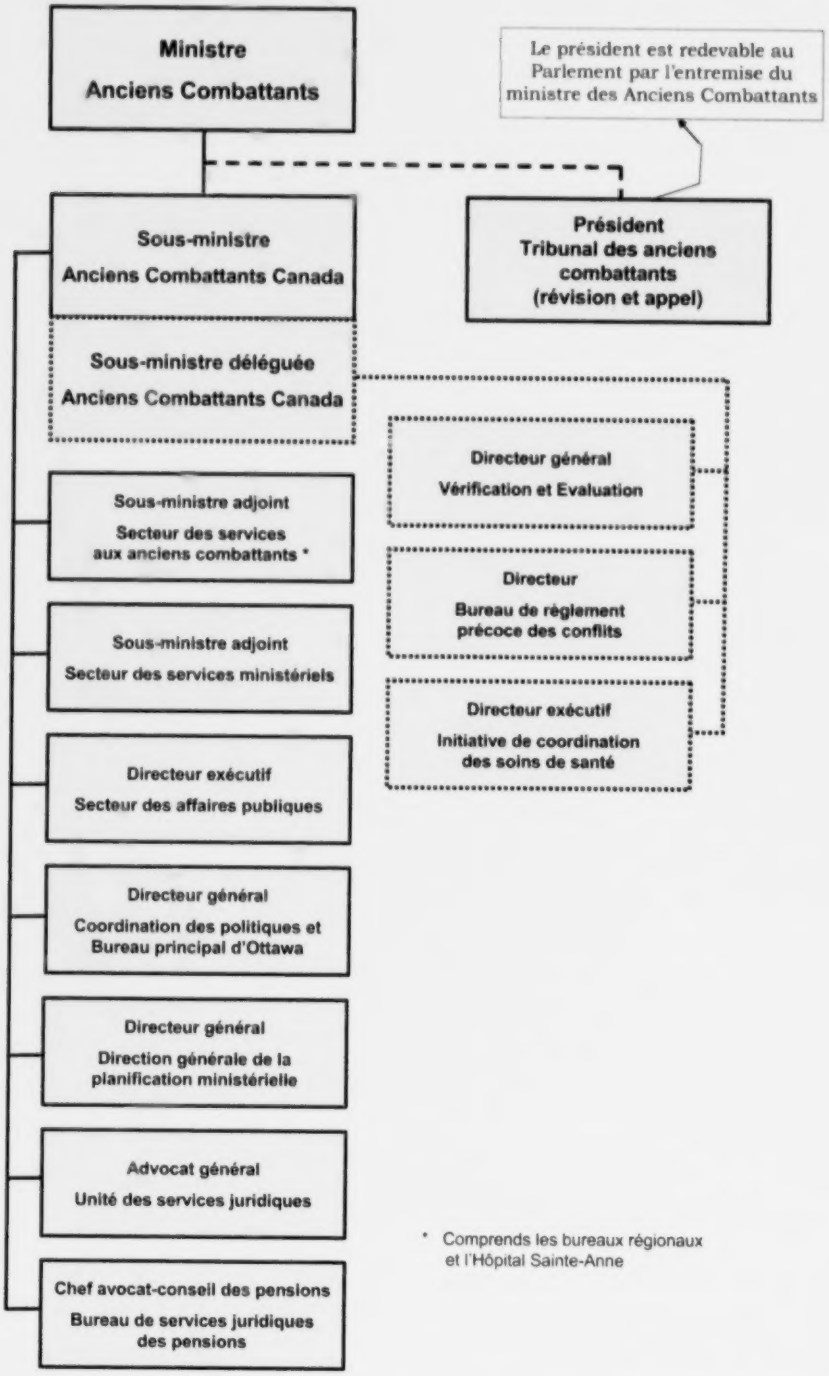
À l'interne, le mandat, la vision, les valeurs, l'éthique, les priorités, et les résultats prévus orientent les activités quotidiennes du portefeuille des Anciens Combattants. Les activités quotidiennes externes sont influencées par l'engagement du gouvernement du Canada qui a été énoncé dans le *discours du Trône*, en septembre 2002, et dans *le Budget 2003* de février dernier. Les quatre thèmes qui sont évoqués dans le *Rapport sur le rendement du Canada* – la santé des Canadiens; les possibilités économiques et l'innovation au Canada; l'environnement; et la force et la sécurité des collectivités – sont importants pour la population canadienne et le cas échéant, trouvent écho dans les efforts déployés par le Portefeuille en vue d'améliorer la qualité de vie des anciens combattants et des autres clients, de s'assurer que les clients sont traités de façon équitable et professionnelle, et de sensibiliser les Canadiens de tout âge à l'importance de perpétuer le souvenir. Le tableau qui suit fait le lien entre les diverses composantes et les objectifs stratégiques.

Graphique 2 : réalisation des résultats stratégiques



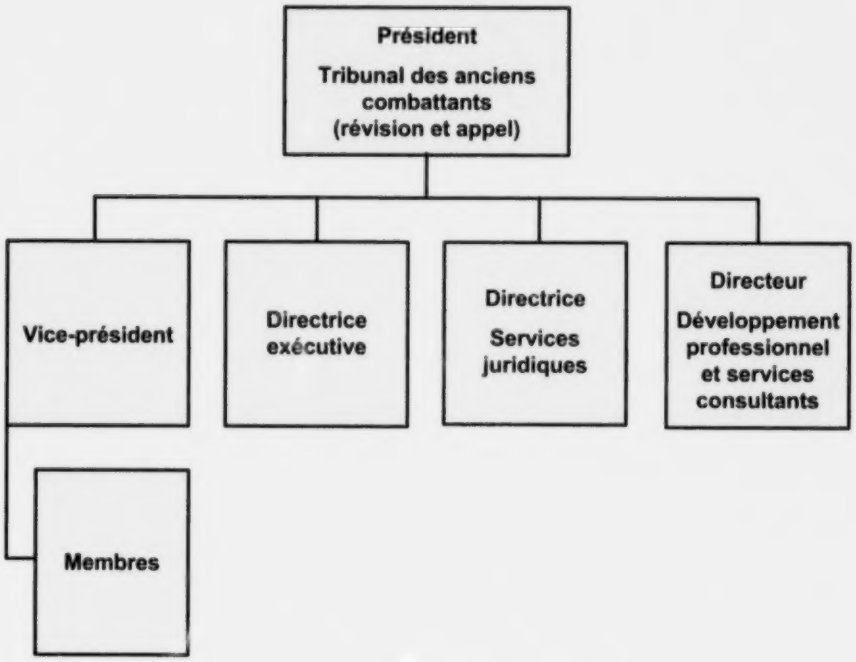
Structure organisationnelle

Graphique 3 : organisation du portefeuille des Anciens Combattants



* Comprends les bureaux régionaux et l'Hôpital Sainte-Anne

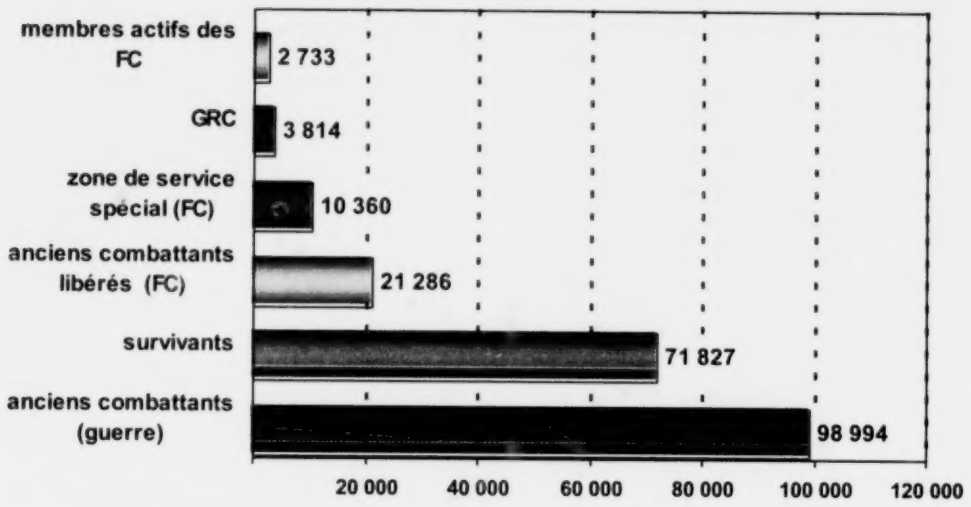
Graphique 4 : organisation du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)



Nos clients

Au 31 mars 2003, Anciens Combattants Canada offrait des avantages et des services à environ 209 000 Canadiens composés d'anciens combattants, de membres actifs des Forces canadiennes, d'anciens membres et de membres actifs de la Gendarmerie royale du Canada, ainsi de membres de leurs familles et de conjoints survivants. Les clients peuvent être répartis dans les catégories suivantes :

Graphique 5 : clientèle d'ACC



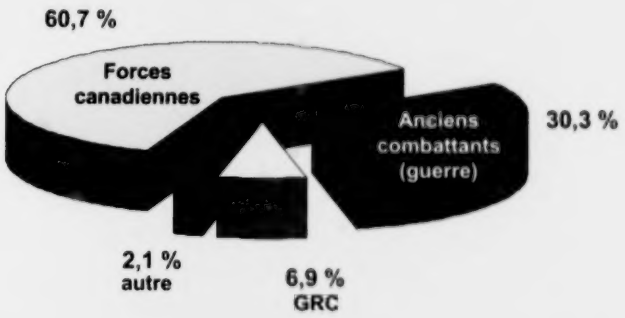
Note 1 : Ces données sont fondées sur les clients qui recevaient un service ou un avantage payé au 31 mars 2003.

Note 2 : Certains clients peuvent recevoir un avantage ou un service en double lorsqu'ils ont servi au sein de deux groupes différents (p. ex. : GRC et FC – zone de service spécial). Nous avons donc calculé le nombre d'anciens combattants du temps de guerre, puis les membres des FC ayant servi dans une zone de service spécial, puis le nombre d'anciens combattants ayant été libéré des FC, etc.). Les clients qui recevaient un avantage ou un service en double entraient dans une seule catégorie, soit la première, celle à laquelle ils appartenaient selon la séquence.

Note 3 : La population des FC se compose de membres actifs des FC, d'anciens combattants des FC ayant servi dans une zone de service spécial, et d'anciens combattants qui ont été libérés des FC.

Le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) répond aux besoins de la même clientèle qu'ACC, notamment ceux dont la demande de pension d'invalidité a été rejetée ou ceux qui ne sont pas satisfaits de l'évaluation de leur affection ouvrant droit à pension.

Graphique 6 : clientèle du TACRA*



* Données obtenues à partir de 6 549 décisions (révision et appel) qui ont été rendues depuis le 31 mars 2003.

Pour obtenir des renseignements supplémentaires, veuillez consulter les sites Web suivants :

Le Portefeuille (Structure organisationnelle) :
http://www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=department/organization

Le Ministère :
http://www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=department

Le Tribunal :
http://www.vrab-tacra.gc.ca

Législation appliquée par Anciens Combattants :
http://www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=department/Legislation

Bilan de l'année

La dernière année financière (du 1er avril 2002 au 31 mars 2003) a été remarquable pour les Canadiens et les Canadiennes, y compris pour les anciens combattants et les autres clients, en ce qui a trait aux questions de santé auxquelles nombre d'entre eux ont dû confronter dans tout le Canada ainsi que des conflits militaires qui se sont déroulés outre-mer.

De nombreuses consultations ont été menées auprès de la population canadienne concernant la façon d'améliorer notre système de soins de santé. À la suite de ces consultations, un certain nombre de rapports ont été produits par l'honorable Roy Romanow, le sénateur Kirby, et Messieurs Mazankowski, Clair et Fyke; ils comportaient des recommandations réfléchies et approfondies sur ce que les gouvernements peuvent faire pour améliorer notre système de soins de santé. En novembre 2002, la Commission sur l'avenir des soins de santé au Canada a présenté, aux Canadiens et aux Canadiennes, son Rapport final (*Guidé par nos valeurs : l'avenir des soins de santé au Canada*). Celui-ci contenait des recommandations pour une réforme en profondeur du système canadien de soins de santé afin d'en assurer la viabilité à long terme. Subséquemment, en février 2003, les premiers ministres du Canada ont conclu un *Accord sur le renouvellement des soins de santé*. Dans le *Budget 2003*, le gouvernement du Canada s'est engagé à augmenter de 17,3 milliards de dollars l'apport fédéral pour la santé sur les trois prochaines années, lesquels atteindront un total de 34,8 milliards de dollars sur cinq ans. Cet investissement dans la réforme de la santé contribuera à atténuer les tensions immédiates pesant sur le système de soins de santé et à allouer des fonds à l'appui d'un éventail de besoins tels que l'équipement médical et diagnostique, les soins à domicile et les services de télésanté, tous profitant aux anciens combattants et aux autres clients.

La lutte internationale contre le terrorisme reste bien présente dans les esprits de nombreux Canadiens et Canadiennes lorsque nous pensons à ceux qui ont quitté leur maison et leurs familles pour servir notre pays avec bravoure. Tout au long de l'année, le personnel des Forces canadiennes a pris part à des opérations se déroulant outre-mer et a apporté une aide humanitaire là où il le pouvait. Les sacrifices que ces soldats ont consentis au nom de tous les canadiens méritent notre attention et notre respect, et par le biais de notre mandat de commémoration, nous reconnaissons leurs réalisations en ces temps de conflit.

Dans ses affaires quotidiennes, Anciens Combattants a démontré un progrès sur un certain nombre d'initiatives et de projets qui ont amélioré la qualité de sa prestation de services aux anciens combattants et aux autres clients, et ont sensibilisé davantage la population canadienne à la commémoration. En décembre 2002 s'est achevé le Projet de transfert ACC/GRC et ACC a assumé la responsabilité du paiement direct des pensions d'invalidité pour environ 3 800 pensionnés de la GRC ainsi que le service de prestation de soins de santé pour environ 800 retraités et pensionnés civils. Le Ministère est également entré dans la phase d'élaboration du Système fédéral de traitement des

demandes de soins de santé. Ce nouveau système traitera les demandes de soins de santé pour trois ministères fédéraux : ACC, la GRC et le MDN (auparavant, chaque Ministère traitait ses propres demandes). Cette collaboration permettra au gouvernement du Canada d'économiser des millions de dollars. La mise en oeuvre du Cadre de prestation intégrée des services a aussi débuté au cours de la dernière année financière. Se fondant sur le Réseau de prestation des services aux clients, ce cadre constitue la suite logique de l'amélioration de la façon dont les services exemplaires axés sur le client sont dispensés à travers le pays. En juillet 2002, la Stratégie en matière de santé mentale pour les victimes de traumatisme lié au stress opérationnel a été conjointement annoncée par les ministres des Anciens Combattants et de la Défense Nationale. Elle mettra sur pied des réseaux de cliniques spécialisées dans l'évaluation et le traitement des membres des Forces canadiennes et des anciens combattants atteints de troubles psychologiques tels que le syndrome de stress post-traumatique.

Au cours de la dernière année financière se sont déroulés un certain nombre d'événements commémoratifs, notamment le 85e anniversaire de la bataille de la crête de Vimy et le 60e anniversaire du raid de Dieppe. De même, divers projets et activités promouvant la commémoration ont eu lieu partout au Canada, tout au long de l'année. À Ottawa, le ministre des Anciens Combattants a annoncé qu'un septième Livre du souvenir serait créé et placé dans la Chapelle du Souvenir de la Tour de la Paix, sur la Colline du Parlement. Ce livre reconnaîtra les soldats qui ont donné leur vie en raison de leur service militaire pour le Canada, autre que pendant la Première Guerre mondiale, la Seconde Guerre mondiale et la guerre de Corée, par exemple dans des missions de maintien de la paix ou d'autres opérations internationales.

Les anciens combattants et les autres clients forment un groupe diversifié : des anciens combattants âgés ayant servi en temps de guerre, des anciens combattants des Forces canadiennes et des membres encore en service plus jeunes, la Gendarmerie royale du Canada, ainsi que les familles des clients et leurs conjoints survivants. Le Ministère ne sert pas seulement des clients d'âge très varié, il fait aussi face à une multitude de besoins allant du soutien aux anciens combattants âgés et aux dispensateurs de soins de sorte qu'ils puissent continuer à rester autonomes chez eux, à l'élaboration de plans de traitement globaux pour permettre aux clients plus jeunes, invalides, d'atteindre des niveaux de capacité fonctionnelle optimaux dans leurs collectivités. Les demandes de prestations et de services deviennent de plus en plus complexes à mesure que les anciens combattants vieillissent et que le personnel des Forces canadiennes revient des zones de service spécial. C'est pour ces raisons qu'Anciens Combattants Canada et le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) surveillent et améliorent en permanence les services dispensés afin que le Ministère puisse répondre aux besoins évolutifs des anciens combattants et des autres clients.

Anciens Combattants Canada est le ministère directeur de l'Initiative de coordination des soins de santé, un partenariat entre dix ministères et organismes. Cette initiative horizontale consiste en la coordination des achats de produits et de services de soins de santé du gouvernement fédéral à l'intention de ses clients au plus bas coût possible, grâce à la coordination des efforts entre les partenaires. En 2002-2003, des droits négociés

conjointement, des achats en vrac et l'élaboration d'une politique commune ont, dans leur ensemble, mené à une meilleure qualité du service aux clients et à des économies de coûts de 11,6 millions de dollars. Cette initiative horizontale est décrite dans le *Rapport 2003 sur le rendement du Canada.*

En réponse aux allégations de traitement discriminatoire et différentiel pendant et après les guerres, le gouvernement du Canada a offert aux anciens combattants des Premières Nations ou à leurs conjoints survivants, une indemnité atteignant un montant maximal de 20 000 dollars par personne. Au total, 2 393 demandes ont été reçues et le processus de paiement connexe a débuté en mars 2003.

L'amélioration du service se place au premier rang de l'ensemble des activités du Ministère. À Anciens Combattants Canada, le degré de satisfaction des clients concernant les programmes et les services offerts est passé de 85 % en 2001 à 87 % en 2003. Cela provient, en grande partie, des efforts déployés par les employés du Ministère. Les personnes ayant répondu à l'enquête ont classé « les services offerts par le personnel » au-dessus de toute autre catégorie, cinq des sept éléments de service recevant des indices de satisfaction supérieurs à 90 %. Depuis la mise en oeuvre du nouveau système d'information sur les clients en 2001-2002, les délais d'exécution de traitement des demandes par le personnel du Bureau de services juridiques des pensions et du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) ont été améliorés. Par exemple, au TACRA, les processus d'audience de révision et d'appel ont été accélérés grâce au recours à la technologie de téléconférence et de vidéoconférence.

Tout au long de l'année, les nombreux projets, activités et initiatives du Ministère ont donné lieu à une amélioration des prestations et des services à l'intention des anciens combattants et des autres clients, ainsi qu'à une meilleure qualité de vie. Le Ministère a progressé vers ses résultats stratégiques, mais il doit continuer à agir à mesure qu'il révise ses programmes et ses services pour répondre aux besoins évolutifs et parfois complexes des anciens combattants et des autres clients. Anciens Combattants est fier de servir ce groupe particulier de personnes et de leur rendre hommage pour leurs sacrifices et leurs réalisations au nom de tous les Canadiens et de toutes les Canadiennes.

Réalisations en matière de rendement par résultat stratégique

① Programmes de prestations et de services

Priorités	Améliorer et étendre les services aux anciens combattants des Forces canadiennes			
	Former un partenariat pour servir la Gendarmerie royale du Canada et les civils admissibles			
	Revoir la prestation de service et favoriser l'innovation dans les politiques et les pratiques			
	Évaluer l'efficacité du processus de pension d'invalidité et sa capacité de s'adapter aux besoins changeants et émergents de nos anciens combattants et de nos autres clients			
Résultats prévus	Indemnisation des sacrifices consentis pour la patrie	◘	Optimisation de la santé	▲
	Amélioration du niveau de vie de base	▲	Soins appropriés dans le lieu le plus propice	▲
	Services et programmes axés sur le client et offerts de façon opportune, équitable et uniforme	▲	Amélioration de la qualité de la vie	▲
	Autonomie des clients et mode de vie sain	▲	Soins de qualité au terme de la vie	▲
Résultat stratégique	**Offrir des avantages et des services favorisant l'autonomie, une qualité de vie et un niveau de vie acceptables aux anciens combattants canadiens de guerre, aux anciens combattants et membres actifs des Forces canadiennes, aux clients de la GRC, aux civils et aux membres de leurs familles admissibles en reconnaissance des sacrifices consentis pour notre patrie.**			

Auto-évaluation des réalisations en matière de rendement
✪ Attente dépassée ◘ Attente satisfaite ▲ Progrès réalisé ▬ Aucun progrès réalisé

Dépenses réelles pour l'année financière 2002-2003 : 2 350,1 millions de dollars
♦ 2 580 équivalent temps plein

Le Résultat stratégique – programmes de prestations et de services favorise l'autonomie et améliore la qualité et le niveau de vie des gens que nous servons. Tous les Canadiens et les Canadiennes en bénéficient, puisque les programmes permettent aux anciens combattants et à nos autres clients de demeurer des membres actifs de leur collectivité et de la société en général.

Le Résultat stratégique – programmes de prestations et de services est aussi lié à deux rubriques du rapport *Le rendement du Canada* (http://www.tbs-sct.gc.ca/report_f.asp). Sous la rubrique « La santé des Canadiens et des Canadiennes », ce résultat stratégique se rapporte à trois secteurs horizontaux touchant d'autres ministères et agences gouvernementales, soit Système de soins de santé accessible de haute qualité, Protection contre les risques évitables, et enfin, Politiques de soins de santé reflétant les valeurs canadiennes. Sous la rubrique « La vigueur et la sécurité des collectivités canadiennes », ce résultat stratégique se rapporte au secteur horizontal Préservation et reconnaissance internationale de la culture et du patrimoine canadiens.

Vous trouverez ci-dessous certains des principaux projets et initiatives du ministère des Anciens Combattants qui illustrent le chemin parcouru vers le Résultat stratégique – programmes de prestations et de services. Le coût réel d'un projet ou d'une initiative est indiqué lorsqu'il est connu.

Réalisations en matière de rendement :

Le ministère des Anciens Combattants a adopté une stratégie à long terme à quatre niveaux visant à améliorer la prestation des services aux anciens combattants et autres clients :

1) Continuum de services (au niveau politique);
2) Approche pour un service axé sur la clientèle (au niveau administratif);
3) Réseau de prestation des services aux clients et Système fédéral de traitement des demandes de soins de santé (niveau technologique); et
4) Cadre de prestation intégrée des services (niveau organisationnel et opérationnel).

Le travail accompli dans le cadre du continuum des services nous a permis de beaucoup mieux comprendre les besoins des anciens combattants. Les recommandations qui ont été formulées dans la foulée de ce travail entraîneront l'amélioration des programmes destinés aux anciens combattants et à leurs familles. Vous trouverez de plus amples renseignements concernant de notre clientèle des Forces canadiennes sous la rubrique Initiatives ACC-FC dans la présente section. Comme nous l'avons mentionné dans nos précédents *Rapports sur le rendement* du Portefeuille, l'approche pour un service axé sur le client et le Réseau de prestation des services aux clients ont tous deux été mis en œuvre avec succès. Le Système fédéral de traitement des demandes de soins de santé, établi en partenariat avec la GRC et le MDN, est décrit dans la section Initiatives horizontales du présent rapport. Vous trouverez également ci-dessous une description de nos réalisations rattachées au Cadre de prestation intégrée des services et à d'autres importants projets et initiatives.

À Anciens Combattants Canada, on cherche à fournir des services et des avantages exemplaires axés sur le client, et aptes à combler les besoins des anciens combattants et d'autres clients, de même que ceux de leurs familles. Traditionnellement, la prestation des services a été marquée au Ministère par une capacité à adapter et à améliorer les programmes et services pour pouvoir répondre aux besoins toujours changeants des

anciens combattants. Le CADRE DE PRESTATION INTÉGRÉE DES SERVICES (CPIS) a été conçu dans le but de gérer un certain nombre d'initiatives et de projets connexes d'ACC et de créer un lien entre ces projets qui visent à garantir l'excellence du service. Le CPIS sera un outil précieux qui aidera le personnel à offrir un service exemplaire axé sur le client pour répondre aux besoins des clients.

Tirant des leçons de l'approche pour un service axé sur la clientèle et s'appuyant sur des plates-formes technologiques améliorées (Réseau de prestation des services aux clients, Système fédéral de traitement des demandes de soins de santé), le CPIS est la prochaine étape logique dans l'amélioration de la façon dont on dispense des services exemplaires aux anciens combattants et autres clients, et à leurs familles. Grâce à cette amélioration continue du service, ce Cadre permettra d'atteindre trois objectifs :

- les clients recevront des services exemplaires et cohérents dans l'ensemble du pays;
- les ressources humaines et financières seront allouées aux besoins les plus criants;
- les attentes de la clientèle à l'égard des services seront étudiées pour faire en sorte que les services et programmes répondent bien aux besoins de nos clients.

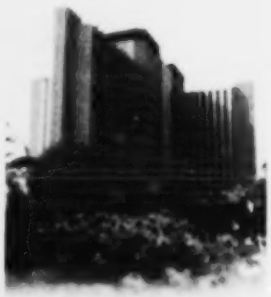
Le présent exercice correspond à la première année de la mise en œuvre du CPIS, échelonnée sur trois ans. Au cours de cette période, on a mis sur pied une stratégie de communications et consultation, 14 équipes interdisciplinaires de prestation des services aux clients, un centre national d'examen préalable proactif, un centre de décisions avec bureau satellite pour service en français, et enfin, un centre des services en pays étrangers. De plus, l'équipe du projet CPIS a mis sur pied trois centres d'autorisation de traitements et a poursuivi le transfert des appels entrants aux trois centres d'appels nationaux. On procède actuellement à l'examen des fonctions Finance, Personnel et Administration, de même que du rôle fonctionnel des régions en matière d'élaboration de politique et de prestation de services.

Le Centre national d'examen préalable proactif a été mis sur pied à Charlottetown en novembre 2002 en tant que centre d'expertise. En adoptant une méthode de communication avec les clients, le personnel a entrepris d'entrer en contact avec les clients qui n'avaient pas communiqué avec ACC depuis un an. Cette nouvelle façon de faire en matière de services aux clients est appliquée graduellement dans tout le pays, conjointement avec d'autres initiatives entreprises à l'appui du CPIS. Au moyen d'un procédé normalisé, on recueille de l'information pour déterminer si le Ministère peut aider ou orienter un client qui a encore des besoins à combler. Cette façon de faire démontre l'importance qu'on accorde au service axé sur le client. Parmi les défis que nous avons dû relever dans la création de ce centre, citons notamment la formation du personnel et l'élaboration d'une stratégie complète pour rejoindre tous les clients qui n'avaient pas communiqué avec ACC depuis un an. La difficulté à surmonter était l'éventuel manque de ressources pour mener à bien l'examen proactif. Nous avons pallié la situation au moyen d'une planification rigoureuse, d'une surveillance continue et de l'évaluation du progrès accompli dans l'examen proactif.

L'application du CPIS comportait aussi certaines difficultés, notamment la portée du

projet, l'intégration de la prestation de services, l'échéancier applicable aux principaux produits à livrer, le remaniement des ressources et la formation des employés. Nous avons donc surveillé en permanence l'évolution du travail et les ressources afin de garantir la réussite du CPIS.

L'HÔPITAL SAINTE-ANNE, situé dans le quartier West Island de Montréal, est le dernier hôpital fédéral toujours administré par ACC. Cet établissement de soins de longue durée reçoit plus de 500 anciens combattants. En 2002-2003, on a terminé la planification des activités de modernisation de l'hôpital. Ce projet comporte la construction d'un groupe électrogène, la construction d'un pavillon de 130 lits et la rénovation de l'édifice principal. On a terminé la conception du projet et les plans préliminaires en février 2003 et ACC a entrepris la vérification du projet de modernisation au printemps 2002. Cette vérification permettra d'examiner régulièrement les activités liées au projet pour déterminer si on respecte l'échéancier et le budget établis et pour évaluer la gestion du projet et la gestion du risque respectivement aux cadres tracés. Tel que mentionné dans la Stratégie en matière de santé mentale pour les victimes de traumatisme lié au stress opérationnel, le Centre Sainte-Anne, créé en partenariat avec le MDN, a officiellement ouvert ses portes en juillet 2002. En février 2003, l'Hôpital Sainte-Anne a reçu un certificat d'agrément valide pour trois ans du Conseil canadien d'agrément des services de santé. Notre position en matière de centre d'expertise et d'excellence est encore renforcée en raison des excellents résultats obtenus et de la mention spéciale accordée à notre programme de soins aux personnes atteintes de démence. Cela consolide notre engagement à améliorer constamment la qualité de nos services. En ce qui concerne notre projet de rénovation, il fallait veiller à respecter le budget et l'échéancier définis, coordonner les activités des divers intervenants et concevoir pour les anciens combattants un cadre de vie qui, tout en étant chaleureux, soit adapté à leurs besoins cliniques. L'ouverture du Centre a forcé l'Hôpital à s'adapter à une nouvelle clientèle et à leurs besoins. En ce qui a trait à notre agrément, le défi consistait à suivre un processus rigoureux pour obtenir notre certificat. Si nous n'avions pas su surmonter ces difficultés, nous aurions dû en subir les conséquences : mettre un terme aux rénovations si on ne respectait pas le budget et l'échéancier, voir la qualité des soins et des services s'appauvrir et ne pas obtenir notre certificat d'agrément. Nous avons toutefois pu parvenir aux buts fixés en prêtant une attention constante aux détails dans la planification du projet afin de respecter le budget établi, en formant le personnel avant l'arrivée des nouveaux clients, et enfin, en se préparant rigoureusement en prévision de l'agrément.



L'Hôpital Sainte-Anne a reçu des notes s'échelonnant de 6,06 à 6,3 sur 7 pour la qualité de ses services, soit le plus haut niveau d'agrément accordé par le Conseil canadien d'agrément des services de santé.

Étant donné le succès du projet pilote de services cliniques de santé mentale, le ministre

des Anciens Combattants et le ministre de la Défense nationale ont annoncé conjointement en juillet 2002, à l'occasion de l'ouverture du Centre Sainte-Anne de l'hôpital du même nom, la **STRATÉGIE EN MATIÈRE DE SANTÉ MENTALE POUR LES BLESSURES LIÉES AU STRESS OPÉRATIONNEL**. Grâce à cette stratégie, les membres des Forces canadiennes et les anciens combattants pourront accéder plus facilement à des services d'évaluation et de traitement du syndrome de stress post-traumatique et d'autres blessures liées au stress opérationnel imputable au service. La Stratégie comporte quatre grands axes : partenariats entre réseaux, tribunes éducatives, programme de formation continue, recherche. Les réalisations à ce chapitre ont été nombreuses cette année. En ce qui concerne les partenariats de réseaux, il y a eu l'ouverture du Centre Sainte-Anne, dont nous avons déjà parlé. Ce centre se spécialise dans l'évaluation et le traitement des blessures liées au stress opérationnel. On procède actuellement à l'établissement d'autres réseaux, en partenariat avec le MDN. Ces autres réseaux comprennent les cinq centres de soutien pour trauma et stress reliés aux opérations, du MDN; plusieurs services de consultations externes en santé mentale; et trois établissements offrant des lits d'accès prioritaire. Par le biais des tribunes éducatives, ACC a parrainé des ateliers locaux qui s'adressaient aux professionnels de la santé communautaire. Le programme d'éducation permanente, quant à lui, a permis d'offrir, par l'entremise de plusieurs universités canadiennes et autres agences, une formation permanente aux professionnels de la santé qui sont au service des anciens combattants et autres clients. En ce qui concerne la recherche, enfin, la Direction de la recherche d'ACC a entrepris l'élaboration d'un programme de recherche articulé autour des réseaux des cliniques de santé mentale. La difficulté consiste à maintenir des services normalisés à l'échelle du pays.

Nous avons terminé au cours de l'automne 2002 l'examen de mi-parcours de notre **INITIATIVE SUR LA PRÉVENTION DES CHUTES**. En 2000, Anciens Combattants Canada et Santé Canada ont créé un partenariat afin de mettre sur pied une initiative communautaire de promotion de la santé échelonnée sur quatre ans, initiative qui vise à définir des stratégies efficaces pour prévenir les chutes chez les anciens combattants et les aînés. On a approuvé le financement de 26 projets au total. Santé Canada dirigeait cette initiative, tandis qu'Anciens Combattants Canada y apportait son soutien financier. Les conclusions préliminaires de l'examen de mi-parcours sont positives, puisqu'on constate un intérêt accru pour la prévention des chutes et une plus grande sensibilisation à cet égard. Les chutes constituent en effet une grave menace pour la santé des aînés et des anciens combattants, puisque une personne âgée sur trois fera une chute cette année. Cette initiative a sa raison d'être puisqu'elle permettra de hausser l'autonomie et la qualité de vie des anciens combattants et des aînés, de générer de nouvelles connaissances qui rendront nos activités de promotion de la santé plus efficaces, et de contribuer à la viabilité du système de santé canadien.

La révision prévue de la **TABLE DES INVALIDITÉS** devrait permettre de hausser la cohérence, l'équité, la qualité et la transparence des décisions relatives aux demandes de pension d'invalidité. Le travail préparatoire est terminé en ce qui concerne le contenu médical de la Table. La nouvelle Table devait au départ être mise en œuvre en 2003-2004, mais une nouvelle stratégie en prévoit maintenant la mise à jour graduelle. Le tout devrait être terminé en 2005. La Table aborde l'évaluation de l'invalidité, mais on

a également préparé des **LIGNES DIRECTRICES SUR L'ADMISSIBILITÉ AU DROIT À PENSION**. Nous avons terminé et publié quelque 35 de ces nouvelles lignes directrices en 2002-2003. D'autres lignes directrices seront élaborées et publiées dès que les ressources opérationnelles le permettront. Tout au long de la période préparatoire, le Ministère a collaboré avec des organisations partenaires, notamment les organisations d'anciens combattants, le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) et le Bureau de services juridiques des pensions. Les difficultés à surmonter dans ce projet consistaient à obtenir les ressources et le soutien nécessaires pour modifier le système de manière à pouvoir pleinement appliquer les changements proposés à la Table des invalidités.

L'INITIATIVE SUR LES SOINS AUX PERSONNES ATTEINTES DE DÉMENCE D'ACC (ISPAD) vise à améliorer la qualité des soins apportés aux anciens combattants et aux aînés atteints de démence, et à améliorer leur qualité de vie. Des progrès ont été accomplis dans un certain nombre de domaines à cet égard. Le Réseau atlantique des lits d'accès prioritaire a été officiellement lancé en novembre 2002; des représentants de 24 établissements de lits d'accès prioritaire de l'Atlantique et d'ACC étaient présents au lancement. Les membres du réseau se réuniront une fois par année pour mettre en commun les pratiques exemplaires dans le domaine de la démence et pour élaborer une stratégie d'action communautaire. Lors de cette réunion inaugurale, on a mis sur pied divers sous-comités, chacun chargé de se pencher sur un sujet précis comme la formation du personnel, les pratiques exemplaires et les partenariats. De plus, cinq projets ISPAD ont été menés à terme cette année : cinq établissements, disséminés dans tout le pays, ont entrepris une évaluation indépendante de leurs pratiques en matière de soins et d'administration. Dans la foulée de cette évaluation, on a engagé un consultant qui a travaillé avec la direction et le personnel des établissements pendant 18 mois pour élaborer et appliquer des plans visant à améliorer les soins dispensés aux anciens combattants et les pratiques administratives des établissements. On a ébauché les résultats souhaités dans le domaine des soins aux personnes atteintes de démence, de même que les jalons à franchir pour y parvenir, et on les a envoyés à la haute direction d'ACC pour approbation. On travaille actuellement à dresser une bibliographie des ouvrages traitant de pratiques exemplaires; la bibliographie devrait être disponible sur le site Web d'ACC dès l'automne 2003. Le défi à relever dans une initiative de cette envergure était de coordonner les activités de si nombreux partenaires : établissements, conseils de santé locaux, consultants en soins aux personnes atteintes de démence, comités d'experts et personnel interne. Pour que cette initiative puisse progresser, il fallait donc des aptitudes pour l'organisation et la supervision.

L'accès facile à l'information de santé, à l'évaluation et aux services est devenu de plus en plus important pour les anciens combattants et les aînés pour se garder en bonne santé. Depuis 1999, le **PROJET DE SERVICES INTÉGRÉS POUR LES ANCIENS COMBATTANTS ET LES AÎNÉS** a permis d'accroître notre capacité de collaborer avec nos partenaires, et ce grâce à de saines pratiques de gestion de cas adoptées lors de conférences de cas réunissant des représentants de multiples disciplines, et grâce à des visites d'évaluation et de planification des soins conjointes. Le Projet a facilité l'accès aux programmes de santé fédéraux et provinciaux destinés aux anciens combattants, aux aînés et aux dispensateurs de soins. Il pourrait également aider à réduire le nombre de fournisseurs de services qui

doivent se rendre chez les clients pour collecter les mêmes renseignements de santé. Nos partenaires dans ce projet comprennent le ministère de la Santé et des Services sociaux de l'Île-du-Prince-Édouard; l'Office régional de la Santé du comté de Queens (Î.-P.-É.); Développement des ressources humaines Canada et la ville de Charlottetown. En plus d'améliorer la collaboration dans la gestion de cas, ce projet permet d'étudier les possibilités d'améliorer la collaboration dans les autres régions de la santé et au sein du système de santé. On pourra aussi recenser les autres questions touchant l'accès à l'information et la confidentialité, en plus d'étudier les possibilités d'améliorer la mise en commun de l'information grâce à la technologie et à des outils d'évaluation communs.

Notre **STRATÉGIE DE SOINS EN ÉTABLISSEMENT** procure un cadre qui garantit que les besoins à long terme courants et futurs des anciens combattants seront comblés de manière appropriée. En novembre 2002, ACC a parrainé la deuxième assemblée annuelle sur les soins de longue durée, tenue à Victoria, en Colombie-Britannique. Cette assemblée permet de mettre en commun les pratiques exemplaires et les percées réalisées dans le domaine des soins aux personnes âgées, notamment en ce qui a trait à la démence et aux soins palliatifs et de relève. Quant au projet pilote de soins « à domicile » pour les anciens combattants ayant servi outre-mer, mis en œuvre au départ à Halifax, à Ottawa et à Victoria, il est maintenant appliqué dans tous les sites du pays où s'étire une longue liste d'attente pour des lits de soins de longue durée. Résultat : 191 personnes de plus profitent du Programme pour l'autonomie des anciens combattants et d'avantages médicaux à la maison pendant qu'elles sont en attente d'un lit pour soins de longue durée. Le défi à relever consistait à faire en sorte que les clients soient bien suivis une fois le programme instauré et à veiller à ce que les clients ne soient pas exposés à des risques en demeurant à la maison. Grâce à notre Initiative de gestion des listes d'attente pour les anciens combattants ayant servi outre-mer, 926 personnes supplémentaires ont maintenant accès à des soins en maison de soins infirmiers dans leur collectivité pendant qu'elles sont en attente d'un lit d'accès prioritaire. La difficulté consistait à gérer le nombre de clients qui accédaient aux soins de longue durée tout en veillant à ne pas laisser vacants des lits d'accès prioritaire.

Notre **INITIATIVE EN RÉADAPTATION** répond aux besoins des membres des FC et de leurs familles en matière de réadaptation. En partenariat avec le ministère de la Défense Nationale et l'Association canadienne des professionnels en réadaptation, Anciens Combattants Canada a progressé à cet égard au cours de l'année. En octobre 2002, on a mis au point un plan de travail pour cette initiative. Au cours de l'année, nous nous sommes concentrés sur la dotation afin de combler les besoins en spécialistes de la réadaptation. Nous poursuivrons ce travail au cours du prochain exercice. De plus, ACC a adhéré au nouveau *Canadian Council on Rehabilitation Education and Disability Studies*, ce qui permet au Ministère de faire valoir son point de vue dans l'élaboration des programmes et des normes d'éducation et de formation dans le domaine de la réadaptation au Canada. En outre, on a passé en revue et adopté une norme Nationale applicable aux pratiques exemplaires dans le domaine du counselling en réadaptation;

cette norme constitue un document de référence pour l'élaboration de modules de formation du personnel et facilitera les communications portant sur la pratique en réadaptation. Étant donné la grande incidence (83 %) de la douleur chronique chez nos clients des FC, on a d'abord axé le programme sur le traitement de la douleur chronique et on a procédé à des recherches approfondies sur des modèles de prestation de programme destinés aux clients d'ACC souffrant de douleur chronique. La difficulté consistait à répondre aux besoins en réadaptation de nos clients membres des FC malgré des ressources limitées.

Le **PROJET D'ACCÈS À L'INFORMATION SUR LA SANTÉ** est un projet d'ACC réalisé de concert avec la Légion royale canadienne et Industrie Canada. Le but visé est d'apprendre aux anciens combattants et aux aînés à utiliser Internet pour accéder à l'information sur la santé et aux ressources en santé, ce qui leur permettra de prendre des décisions éclairées au sujet de leur santé. Le partenariat avec Industrie Canada s'échelonnait sur deux ans et un rapport final a été déposé en mai 2002. Le rapport décrit les résultats obtenus dans 44 sites où le Programme d'accès communautaire est appliqué, sites établis dans diverses directions de la Légion royale canadienne, dans sept provinces. En ce qui concerne la contribution des membres du partenariat créé pour ce projet, Industrie Canada a financé le projet, ACC l'a géré et supervisé, et enfin, la Légion royale canadienne a réalisé le projet. Depuis juin 2002, ACC continue à appuyer le projet en collaboration avec la Légion royale canadienne, et le projet est offert sur un site à l'Île-du-Prince-Édouard, trois au Nouveau-Brunswick et, plus récemment, six au Québec, où le travail devrait se terminer à l'automne 2003. Le défi à relever consistait à coordonner les activités dans neuf sites de la Légion royale canadienne dans plusieurs provinces et à offrir des programmes de qualité malgré des délais serrés, dans les limites du budget alloué. C'est pourquoi le succès de ce projet reposait largement sur la communication et l'organisation.

Les télésoins à domicile consistent à utiliser les technologies de télécommunication pour offrir soins, instructions et éducation aux patients, dans le confort de leur domicile. L'équipement utilisé permet une interaction audiovisuelle bidirectionnelle et la transmission de données et de graphiques grâce auxquels le personnel infirmier pourra, à distance, surveiller les signes vitaux des patients. Cette technologie repose sur le système téléphonique existant et ne requiert aucune connaissance technologique de la part des clients. Le 9 janvier 2003, le ministre des Anciens Combattants et le ministre de la Santé et des services sociaux de l'Île-du-Prince-Édouard ont annoncé conjointement un **PROJET PILOTE DE TÉLÉSOINS À DOMICILE.** Ce partenariat permettra d'élargir la prestation du service de télésoins à domicile aux anciens combattants admissibles et aux autres clients qui reçoivent des soins à domicile dans l'ensemble de la province. En s'appuyant sur le Projet pilote de téléhospice mis de l'avant par la région de la Santé de West Prince (Î.-P.-É.) en avril 2000, les partenaires mettront au point un plan opérationnel visant la poursuite de l'expansion de notre service de télésoins à domicile entre 2003 et 2006. On s'attend à ce que les leçons tirées de ce projet puissent s'appliquer aux autres régions du Canada.

Grâce à son **PROGRAMME NATIONAL D'ASSURANCE DE LA QUALITÉ,** ACC peut

déterminer dans quelle mesure le Ministère répond aux normes de l'Approche pour un service axé sur le client (ASAC) et atteint les objectifs de l'ASAC. Au cours de l'exercice, nous avons modifié le programme dans la foulée de deux projets pilotes réalisés en 2001-2002 pour valider les outils et les procédés d'assurance de la qualité. On a réalisé un examen de l'assurance de la qualité au bureau de district de Winnipeg en novembre 2002. De plus, nous avons mis au point cette année le sommaire d'un programme de gestion de la qualité qui permettra au personnel et à la direction à tous les échelons de l'organisation de collaborer pour respecter, voire surpasser, les normes qui garantissent la prestation de services exemplaires axés sur le client. Grâce à ce travail, on remarque une hausse de la sensibilisation aux normes nationales de service et on favorise l'amélioration de la qualité de manière à respecter ces normes ou à les surpasser. Comme c'est le cas pour d'autres ministères, la difficulté consistait à réaliser nos objectifs avec des ressources limitées.

L'**INITIATIVE SUR LE SECTEUR BÉNÉVOLE ET COMMUNAUTAIRE (ISBC)** a été lancée par le gouvernement fédéral en juin 2000. Cette initiative d'une durée de cinq ans renforce la capacité du secteur bénévole et communautaire de relever les défis qui se profilent à l'horizon, en plus d'améliorer les relations entre ce secteur et le gouvernement fédéral, ce qui leur permet à tous deux de mieux servir les Canadiens. Cette initiative est en lien direct avec l'indicateur social « Bénévolat » (sous la rubrique Vigueur et sécurité des collectivités canadiennes) du rapport *Le rendement du Canada* (http://www.tbs-sct.gc.ca/report_f.asp). En ce qui concerne Anciens Combattants Canada, deux projets étaient en cours cette année. En partenariat avec la Légion royale canadienne, ACC continue à collaborer à l'*Identification et à l'examen des besoins en logement pour les anciens combattants et les personnes âgées*. On a passé en revue la documentation disponible et une réunion a eu lieu en février 2003 pour parler de la recherche réalisée tout au long de l'année financière. Dans la foulée de cette réunion, des recommandations seront formulées à propos de l'élaboration de politique et figureront dans le rapport final qui sera déposé dans le cadre de ce projet. L'Ordre des infirmières de Victoria du Canada a terminé en mars 2003 son projet intitulé *« Donner voix aux intérêts des anciens combattants et des personnes âgées »*. Tout au long de l'année, nous avons analysé l'écart entre les services communautaires et à domicile que reçoivent les anciens combattants et les personnes âgées, et leurs besoins. Le rapport final devrait être déposé au début de l'exercice 2003-2004.

La **RECHERCHE** joue un rôle important dans la mise au point et le perfectionnement des programmes que nous offrons et des services que nous fournissons aux anciens combattants et autres clients. La recherche est en effet la clé qui nous permet de continuellement rectifier le tir de manière à répondre aux besoins diversifiés de notre clientèle. Au cours de l'année, nous avons entrepris un certain nombre d'activités, notamment une recherche fondamentale sur l'utilisation du gaz moutarde et sur l'exposition des troupes canadiennes aux radiations et à l'agent Orange. Nous avons rédigé de nombreux rapports sur nos clients libérés des FC pour aider les responsables du Programme de transition à élaborer les politiques. Nous avons réalisé des analyses sur la consommation de psychotropes par nos clients de la Force active et de la Force régulière. Plusieurs études ont été réalisées, notamment sur l'hypoacousie imputable à l'exposition

au bruit chez les membres actifs de la Force régulière et sur l'isolation sociale des anciens combattants. Étant donné la nature de nos recherches, nous avons collaboré de temps à autre avec des partenaires externes comme Statistique Canada, diverses universités, la Légion royale canadienne, de même qu'avec de nombreux partenaires internes. La difficulté à surmonter consistait à manipuler de grandes quantités de données dans un délai serré, avec un personnel réduit.

En 1999, une demande en dommages-intérêts a été déposée contre la Couronne respectivement aux intérêts courus sur le solde de comptes administrés. Par la suite, la demande a été certifiée comme étant un recours collectif, feu M. **AUTHORSON** représentant toutes les personnes qui, entre 1916 et 1990, possédaient des comptes administrés en leur nom par ACC. La Couronne a été déclarée responsable des dommages et en a appelé de cette décision devant la Cour suprême du Canada. La cause a été entendue le 10 avril 2003. Le 17 juillet 2003, la Cour suprême du Canada a accepté l'argument de la Couronne à l'effet que le paragraphe 5.1(4) de la *Loi sur le ministère des Anciens Combattants* était une législation valide qui entrave efficacement les réclamations par les anciens combattants et leurs héritiers pour les intérêts non payés sur les soldes administrés.

Le 24 mars 2003, la Cour de justice de l'Ontario a rendu une décision au sujet d'une deuxième demande des « ayants droit », décision selon laquelle la Couronne avait abusivement conservé l'argent de la pension ou de l'indemnité administré au nom d'un ancien combattant au décès de ce dernier. La Cour a statué que la mesure législative applicable aux anciens combattants, laquelle prévoit que le solde d'un compte administré pourrait échoir à la Couronne au décès de l'ancien combattant, était *intra vires* (dans les limites des pouvoirs) avant 1986. Toutefois, après cette date, lorsque la *Loi sur les pensions* a été modifiée pour prescrire que le solde des pensions administrées soit versé à la succession de l'ancien combattant, aucune modification équivalente n'a été faite respectivement aux allocations administrées en vertu du *Règlement sur le traitement des anciens combattants*. Conséquemment, la Cour a jugé que depuis cette date en 1986, l'article applicable (55) du *Règlement* est *ultra vires* (au-delà des pouvoirs) et ordonné que l'argent des allocations de traitement administrées par ACC au nom des anciens combattants décédés après la modification de 1986 soit dévolu à la succession des anciens combattants et que la Couronne verse cet argent aux héritiers. Le demandeur a fait appel de la décision favorisant la succession lequel sera entendu en mars 2004.

Au début de mars 2003, la Cour de justice de l'Ontario a entendu l'argumentation sur la proposition du demandeur d'évaluer la responsabilité totale de la Couronne relativement aux intérêts non payés. Le jugement a été mis en délibéré.

En juin 2002, notre ministre a répondu au nom du gouvernement du Canada à un rapport de la Table ronde nationale au sujet des griefs déposés depuis longtemps par les **ANCIENS COMBATTANTS DES PREMIÈRES NATIONS** concernant leurs allégations de traitement discriminatoire et différentiel durant et après les guerres. La réponse du gouvernement se traduit par un dédommagement total de 39 millions de dollars (incluant les frais d'administration) versé à ces anciens combattants ou à leur conjointe survivante, jusqu'à

concurrence de 20 000 $ par personne. Cette offre de bon gré ne reposait sur aucune quelconque responsabilité du gouvernement canadien. En octobre 2002, on annonçait que les demandes d'indemnité des anciens combattants des Premières nations seraient acceptées jusqu'au 15 février 2003; au total, on a reçu 2 393 demandes. Le paiement aux anciens combattants des Premières nations admissibles a commencé en mars 2003 et le tout devrait se terminer en décembre de cette même année. De nombreux partenaires ont participé à la recherche, aux négociations, à l'ébauche des documents du Cabinet et au processus d'application. Citons notamment Affaires indiennes et du Nord Canada, Justice Canada, Secrétariat du Conseil du Trésor, Bureau du Conseil privé, Finances, ministère de la Défense nationale, Assemblée des Premières nations, Anciens combattants des Premières nations. Au cours de l'exercice, on a réalisé des recherches et entrepris des discussions avec les organisations représentant les Métis et les Indiens de fait et le Bureau du Conseil privé respectivement aux indemnités de démobilisation que ces anciens combattants ont touchées après les guerres.

Projet des anciens combattants des Premières nations
Part d'ACC des dépenses réelles pendant l'exercice 2002-2003 : 1,4 millions de dollars

La **Loi C-41**, promulguée en 2000, facilite le paiement des prestations de pension aux anciens combattants et aux membres toujours actifs des FC admissibles, et prévoit l'extension des prestations aux anciens combattants à tous les groupes civils ayant servi outre-mer à l'appui de l'effort de guerre. Au cours du dernier exercice, nous avons mis en œuvre les procédés administratifs, les politiques et la formation nécessaires pour appliquer le programme et les changements de politique requis dans la foulée de la promulgation de la Loi. Les politiques et la formation améliorées permettent d'offrir de meilleurs services aux clients, notamment en ce qui concerne les décisions relatives aux demandes de prestation de pension pour invalidité imputable au service et ouvrant doit à pension émanant des membres toujours actifs des FC, et les services offerts aux pensionnés du service militaire et aux groupes civils admissibles qui ont appuyé l'effort de guerre outre-mer, dans le cadre du Programme pour l'autonomie des anciens combattants. L'élargissement des critères d'admissibilité aux pensions d'invalidité et aux prestations de soins de santé a entraîné une hausse du volume de demandes traitées.

En partenariat avec le MDN, ACC a entrepris un certain nombre d'**Initiatives ACC-FC** qui visent des questions de nature législative ou politique, les services aux clients et la prestation des programmes, et des enjeux relatifs à la transition des membres des FC de la vie militaire à la vie civile. Voici un aperçu des activités réalisées en 2002-2003 :

En avril 2002, on a lancé un projet conjoint de transition pour les membres des FC libérés. Le principal objectif du projet était de fournir aux membres libérés des FC et à leurs familles une vaste gamme de services intégrés pour les aider à retourner à la vie civile. Toujours en avril, ACC et Santé Canada (ministère directeur) ont renouvelé leur protocole d'entente sur le service d'aide aux anciens membres des FC et à leurs familles qui ont besoin de conseils professionnels. Le protocole a été élargi pour comprendre les anciens membres de la GRC et leurs familles. Dans le cadre de son projet de communication avec les réservistes, ACC met actuellement au point un cadre national qui

permettra aux membres de la Réserve d'être correctement informés au sujet des services et programmes d'ACC auxquels ils pourraient avoir droit. De plus, huit coordonnateurs de l'entraide ont été affectés soit au bureau d'ACC, soit sur des sites des FC. ACC continue à appuyer de nombreuses initiatives mises sur pied précédemment dans le cadre de ce partenariat avec le ministère de la Défense nationale, et à y participer. Nous continuons par exemple à appuyer le Centre MDN-ACC pour le soutien des militaires blessés ou retraités et de leurs familles. Un des programmes offerts par ce centre est le programme de soutien social aux victimes de stress opérationnel. ACC participe toujours au conseil consultatif sur les Forces canadiennes d'ACC, lequel donne au ministre et au Ministère des conseils sur la nécessité d'améliorer les politiques, programmes et services courants offerts aux membres des FC et aux anciens combattants admissibles et à leurs familles, ou d'en créer de nouveaux.

Le **PROJET DE TRANSFERT ACC-GRC** a été mené à terme avec succès en décembre 2002, ACC se chargeant maintenant de la gestion des pensions d'invalidité des pensionnés de la GRC et du paiement des prestations de soins de santé des membres civils ou retraités qui touchent des pensions d'invalidité. Auparavant, ACC prenait les décisions relatives aux demandes de pension d'invalidité des membres de la GRC, mais le paiement était administré par la GRC. En raison de ce projet, ACC est maintenant responsable du paiement direct des pensions d'invalidité d'environ 3 800 pensionnés de la GRC et du paiement des prestations de soins de santé pour environ 800 pensionnés civils ou retraités. Il a fallu relever plusieurs défis dans le cadre du transfert. Comme la GRC ne disposait d'aucun dossier ou système électronique qu'on aurait pu utiliser pour le transfert des données historiques ou des données sur le paiement, on a dû entreprendre un vaste processus manuel pour passer en revue les dossiers de la GRC et créer des dossiers électroniques. Cette collaboration constitue une manière efficace de relever le défi que représente l'augmentation du nombre de demandes de pension tout en veillant à ce que les membres de la GRC dont l'invalidité est imputable au service aient accès aux avantages médicaux.

Pour obtenir des renseignements supplémentaires, veuillez consulter les sites Web suivants :

Le Projet d'accès à l'information sur la santé :
http://www.vac-acc.gc.ca/clients_f/sub.cfm?source=health/legion

Le Centre pour le soutien des militaires blessés ou retraités et de leurs familles :
http://www.dnd.ca/hr/thecentre/frgraph/home_f.asp

Clients :
http://www.vac-acc.gc.ca/clients_f/

Lignes directrices sur l'admissibilité au droit à pension et la table des invalidités :
http://www.vac-acc.gc.ca/providers_f/sub.cfm?source=eguidelines/disabpen

Initiative de prévention des chutes :
http://www.vac-acc.gc.ca/clients_f/sub.cfm?source=health/fallprev

Guide d'accès aux avantages de santé d'ACC et au programme pour l'autonomie des anciens combattants :
http://www.vac-acc.gc.ca/content/services/healthcare/vachealthvip_f.pdf

Fournisseurs et professionnels :
http://www.vac-acc.gc.ca/providers_f/

L'Hôpital Sainte-Anne :
http://www.vac-acc.gc.ca/providers_f/sub.cfm?source=steannes

Programme pour l'autonomie des anciens combattants :
http://www.vac-acc.gc.ca/providers_f/sub.cfm?source=vppm

L'Initiative sur le secteur bénévole et communautaire :
http://www.vsi-isbc.ca/

② Programme de défense des droits relatifs aux pensions

Priorités	Améliorer et étendre les services aux anciens combattants des Forces canadiennes	
	Former un partenariat pour servir la Gendarmerie royale du Canada et les civils admissibles	
	Évaluer l'efficacité du processus de pension d'invalidité et sa capacité de s'adapter aux besoins changeants et émergents de nos anciens combattants et de nos autres clients	
Résultats prévus	Informer les clients du processus et de leurs droits	◘
	Préparation et représentation professionnelle des cas	◘
	Amélioration du service	O
Résultat stratégique	**Protéger les droits des clients d'Anciens Combattants Canada au moyen de l'offre de services professionnels de représentants juridiques dans les cas d'appels liés aux allocations et aux pensions d'invalidité.**	

Auto-évaluation des réalisations en matière de rendement
O Attente dépassée ◘ Attente satisfaite ▲ Progrès réalisé ▬ Aucun progrès réalisé

Dépenses réelles pour l'année financière 2002-2003 : 8,2 millions de dollars
♦ 86 équivalent temps plein

Tous les Canadiens et toutes les Canadiennes ont le droit d'être traités de façon équitable et professionnelle lorsqu'ils s'adressent au gouvernement du Canada. Au ministère des Anciens Combattants, dans le cadre de notre Programme de défense des droits relatifs aux pensions – Résultat stratégique, nous voulons nous assurer que les anciens combattants et les autres clients soient parfaitement conscients de ce que le Bureau de services juridiques des pensions (le Bureau) peut faire pour eux et qu'ils reçoivent, sans frais, des services professionnels de représentation et de consultation. Le Bureau offre ces services à des fins de révision et d'appel, au Tribunal des anciens combattants (révision et appel) (TACRA), dans le cas d'une décision défavorable ou partiellement favorable relative à la pension, une évaluation insatisfaisante ou une décision de première instance relative à l'allocation, ou à l'égard d'une décision d'appel finale relative aux allocations aux anciens combattants. Le Bureau représente également les membres actifs des Forces canadiennes et les clients de la Gendarmerie royale du Canada dans leur recours concernant des décisions sur leur demande de pension d'invalidité liée au service.

Le Bureau s'efforce constamment d'améliorer le service offert aux anciens combattants et aux autres clients lors de la préparation de leurs cas. D'autre part, nous devons innover

pour amener les personnes qui pourraient le plus bénéficier de notre aide à mieux connaître notre rôle. Les réalisations mises en évidence pour ce résultat stratégique montrent les progrès visibles accomplis pour accroître la sensibilisation au rôle du Bureau et les étapes que nous avons suivies pour nous assurer que les anciens combattants et les autres clients soient traités de façon équitable et efficace.

Le Programme de défense des droits relatifs aux pensions – Résultat stratégique est également lié au thème La vigueur et la sécurité des collectivités canadiennes du rapport *Le rendement du Canada* (http://www.tbs-sct.gc.ca/report_f.asp) par l'intermédiaire d'une zone horizontale (une société fondée sur le respect des droits humains et d'égalité).

Réalisations en matière de rendement :

Au cours de la dernière année financière, nous avons fait progresser un certain nombre d'initiatives. En mars 2003, nous avons rédigé une fiche de renseignements qui est maintenant intégrée dans tous les envois postaux initiaux aux clients du Bureau. Nous tenons de nombreuses séances d'information dans l'ensemble du Canada - parmi le public cible, on retrouve l'Association canadienne des vétérans de la Corée, la Légion royale canadienne, le personnel des Forces canadiennes et la GRC. Nous avons également participé à la réalisation d'une vidéo produite par le ministère de la Défense Nationale qui mettait en évidence les avantages et les services offerts au personnel des FC par Anciens Combattants Canada. Cette vidéo est fournie au personnel des FC en déploiement ou à bord de navires qui n'auraient autrement pas accès à ces renseignements. En dernier lieu, nous avons entrepris un examen de notre site Web et nous sommes actuellement à réviser la formulation afin de nous assurer que les renseignements sont à jour et qu'ils répondent aux besoins des gens qui recherchent des renseignements sur le Bureau.

Au cours de la dernière année, le Bureau a amélioré les services offerts aux anciens combattants et aux autres clients en réduisant le temps de traitement des demandes de prestations. Le Bureau a traité au total 12 079 demandes de prestations. De ce nombre, 8 551 demandes ont été terminées et les 3 528 autres ont été résolues grâce aux conseils offerts aux clients par le Bureau et ne nécessitaient pas d'autres mesures. Il est bon de noter que les 8 551 demandes terminées représentent une augmentation de 58 % par rapport à 2001-2002, 5 426 demandes étant alors terminées. Tout cela a été rendu possible grâce à la mise en oeuvre d'un nouveau système informatique client en 2001-2002, ce qui a permis de diminuer le nombre de demandes de prestations traitées au cours de cette année financière et d'augmenter la productivité en 2002-2003 à la suite de la mise en œuvre de cette nouvelle technologie.

Nous avons traité plus de 1 000 demandes de prestations comme des « révisions ministérielles », ce qui a eu pour effet d'accroître le nombre de clients n'ayant pas à poursuivre personnellement leur cause en appel devant le TACRA – ce qui signifie des économies de temps correspondant à environ 40 semaines d'audiences pour le Portefeuille et pour nos clients.

Pour les cas n'ayant pas à être présentés devant le TACRA, les clients du Bureau ont

indiqué qu'ils préféreraient avoir plus de temps pour rencontrer personnellement leur avocat-conseil avant leurs audiences. Nous avons réduit le nombre de cas par avocat-conseil par audience de six à cinq comme moyen d'augmenter ce temps d'interaction.

Le tableau ci-dessous résume les délais d'exécution du Bureau au cours des deux dernières années financières.

Graphique 7 : délais d'exécution du Bureau

	2001-2002	2002-2003	Amélioration du délai d'exécution
Révisions (nombre moyen de jours)	142	125	12 %
Appels (nombre moyen de jours)	121	97	20 %

La norme d'ordonnancement des audiences au niveau de la Révision est de 120 jours à partir du premier contact établi par le client et de 90 jours au niveau de l'Appel. Comme vous pouvez le constater en consultant le tableau ci-dessus, il y a eu une légère amélioration des délais d'exécution de notre service au cours de l'année, cependant, nous nous sommes rendu compte que des efforts supplémentaires sont nécessaires afin de réduire davantage nos délais d'exécution et de faire face aux défis uniques que représentent les services offerts aux anciens combattants et aux autres clients.

Nous avons également mis en place une nouvelle mesure au cours de la période visée pour améliorer la qualité des preuves obtenues pour soutenir les demandes de prestations des clients. Avec l'autorisation du client, l'avocat-conseil a maintenant la possibilité de repousser la date des audiences, et du même coup d'accroître le délai d'exécution, tant qu'il n'a pas reçu des documents clés tels que les rapports de médecin spécialiste, qui pourraient augmenter les chances de succès au moment de l'audience.

Au cours de l'année, nous avons mis sur pied un projet pilote en collaboration avec le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) (TACRA). Nous avons élaboré un processus selon lequel, lorsque les clients ne sont pas en mesure de se présenter en personne aux audiences de révision en raison de la distance, de la maladie ou de problèmes de mobilité, ils peuvent participer activement et témoigner par le biais de téléconférences. Les clients du Bureau qui ne seraient pas en mesure de participer autrement à leur audience de révision nous ont donné des rétroactions tout à fait positives relatives à cette nouvelle initiative.

Avec la diminution du nombre de clients traditionnels en temps de guerre d'ACC et l'augmentation du nombre de jeunes clients des FC et de la GRC, le Bureau a effectué un examen de l'emplacement de ses bureaux et de la clientèle desservie par chacun des bureaux. À la suite de cet examen, nous avons effectué une réaffectation stratégique des

ressources pendant un certain nombre de mois. Nous avons fermé les bureaux de district de Calgary, de Regina et de Hamilton. Nous avons transféré la responsabilité des clients de Calgary vers Edmonton, la charge de travail de Régina a été déplacée à Winnipeg et nous avons divisé la charge de travail du bureau de Hamilton entre Toronto et London.

De plus, nous avons ajouté des ressources à l'Administration centrale, Charlottetown, afin de satisfaire le besoin d'avocats supplémentaires pour procéder aux appels. Nous avons également pris la décision de rendre disponibles les services de défense des droits relatifs aux pensions aux clients des FC à titre d'essai à partir du 1er avril 2003, sur la base des Forces canadiennes de Valcartier. La réaction des clients des FC ainsi que les résultats globaux du projet pilote permettront aux cadres du Bureau de décider s'ils doivent étendre les services ou non aux autres bases des FC dans l'ensemble du pays.

Défis :

Servir nos clients en temps opportun pose un certain nombre de défis. Les difficultés actuelles rencontrées par le système des soins de santé dans l'ensemble du Canada ont eu des incidences sur les délais d'exécution du Bureau causés par les délais de réception des rapports des médecins spécialistes. Nos délais d'exécution sont également touchés lorsque nos clients des FC sont déployés à l'étranger. En dernier lieu, comme nous l'avons mentionné plus tôt, nos clients préfèrent rencontrer personnellement nos avocats-conseil. Pour répondre à ce besoin, nous continuons de chercher des moyens d'améliorer nos processus opérationnels pour ainsi pouvoir accorder plus de temps à chacun de nos clients. Grâce à ces efforts, les questions liées à la charge de travail doivent également être traitées afin de s'assurer que le travail soit réparti de façon équitable entre les avocats-conseil et les bureaux, tout en tenant compte de notre clientèle changeante.

Pour obtenir des renseignements supplémentaires, veuillez consulter le site Web suivant :

Bureau de services juridiques des pensions :
http://www.vac-acc.gc.ca/clients_f/sub.cfm?source=department/organization/bpa1

③ Programme « Le Canada se souvient »

Priorité	Assurer un leadership fort en ce qui concerne la prestation de programmes de commémoration au moyen de partenariats efficaces	
Résultats Prévus	Mieux connaître et mieux faire connaître la contribution de ceux et celles qui ont servi le Canada en temps de guerre et de paix	▲
	Participer plus activement aux activités du Souvenir	▲
	Reconnaître la contribution des anciens combattants, de leur vivant et après leur mort	▲
	Entretenir, préserver et présenter les richesses du Canada en matière de commémoration, car elles sont des symboles de l'identité nationale	▲
Résultat stratégique	**Sensibiliser le public aux réalisations et aux sacrifices des Canadiens et des Canadiennes qui se sont battus pour défendre la liberté et à le rendre plus reconnaissant de l'importance historique de ces réalisations pour l'épanouissement du Canada en tant que nation.**	

Auto-évaluation des réalisations en matière de rendement

✪ Attente dépassée ◘ Attente satisfaite ▲ Progrès réalisé ▬ Aucun progrès réalisé

Dépenses réelles pour l'année financière 2002-2003 : 36,6 millions de dollars
♦ 41 équivalent temps plein

Le résultat stratégique du Programme « Le Canada se souvient » garde présents dans la mémoire de tous les Canadiens et les Canadiennes les exploits et les sacrifices des soldats ayant servi le Canada en temps de guerre, de conflit et de paix. À Anciens Combattants, nous cherchons à garantir que ces réalisations et ces sacrifices soient reconnus et appréciés de tous les citoyens, en particulier de nos jeunes qui perpétueront ce legs du souvenir.

Le résultat stratégique du Programme « Le Canada se souvient » est également lié au thème Vigueur et sécurité des collectivités canadiennes du *Rapport sur le rendement du Canada* (http://www.tbs-sct.gc.ca/report_f.asp) à travers un indicateur social (la participation culturelle) et deux domaines horizontaux (la culture et l'héritage canadiens préservés et reconnus à l'échelle internationale; et une présence visible dans la communauté internationale). La participation à des activités culturelles unit le peuple canadien par le fait qu'elle établit un point commun entre les générations et les cultures.

Réalisations en matière de rendement :

Anciens Combattants remplit son mandat en matière de commémoration à travers trois éléments : **ACTION COMMUNAUTAIRE, INFORMATION À L'INTENTION DU PUBLIC ET**

RECHERCHE, et **RESPONSABILITÉS COMMÉMORATIVES NATIONALES ET INTERNATIONALES**. Les activités qui suivent à partir de cette année financière, démontrent les progrès réalisés pour atteindre ce résultat stratégique.

Dans le cadre de l'**ACTION COMMUNAUTAIRE**, le but du Ministère est que les Canadiens et les Canadiennes prennent part et organisent des événements qui reconnaissent le rôle du Canada dans les conflits mondiaux et comment ce rôle a contribué à l'épanouissement de la nation. Un certain nombre d'activités soutiennent ce résultat, comme les cérémonies commémoratives locales, les pèlerinages outre-mer, les activités d'apprentissage, et toutes les activités liées à la Semaine des anciens combattants, ainsi que la présentation nationale des messages de commémoration.

Le 85e anniversaire de la bataille de la crête de Vimy a été reconnu le 9 avril 2002 par une cérémonie spéciale du Souvenir qui s'est déroulée au Monument commémoratif de guerre à Ottawa. En complément de cette cérémonie, un partenariat avec le réseau *Live Learning Network* a été établi pour attirer l'attention sur cet anniversaire important, non seulement outre-mer, mais aussi au Canada, auprès du plus grand nombre de Canadiens et les Canadiennes possible, en organisant une « visite virtuelle » du Monument commémoratif du Canada à Vimy. Cette expérience d'apprentissage interactive a réuni environ 15 000 étudiants en provenance de partout au Canada, à une délégation d'apprentissage de jeunes parrainée par ACC, composée de treize étudiants, présents à la crête de Vimy. Dans tout le pays, de nombreux événements et cérémonies communautaires ont également eu lieu, et, des treize étudiants, beaucoup continuent de perpétuer le souvenir en partageant leur expérience pendant des événements commémoratifs et en témoignant auprès de groupes d'aide sociale et de groupes scolaires.

La Mention élogieuse du ministre des Anciens Combattants, approuvée par Sa Majesté la Reine en avril 2001, est décernée chaque année à des anciens combattants et d'autres personnes exceptionnelles ayant contribué d'une façon exemplaire au soin et au bien-être des anciens combattants ou à la commémoration de leurs contributions, de leurs sacrifices et de leurs réalisations. Des 700 candidatures reçues aux fins de cette mention pendant l'année financière 2002-2003, la Mention élogieuse du ministre des Anciens Combattants a été attribuée à 43 personnes. La toute première Mention élogieuse a été décernée à Ottawa, à Me Paul Métivier, ancien combattant de la Première Guerre mondiale âgé de 102 ans, au cours du 85e anniversaire de la bataille de la crête de Vimy.

Le gouvernement du Canada a également approuvé, en avril 2002, sa première Politique du souvenir, *« Le Canada se souvient : commémoration du service militaire canadien en temps de guerre et en temps de paix »*. Le principal objectif de cette nouvelle politique est de réaffirmer que le Canada n'oubliera jamais les contributions et les sacrifices des défunts, des anciens combattants, des soldats ayant servi le pays sur le front intérieur, et de ceux qui ont servi le Canada et continueront de le servir pour défendre la paix dans le

monde. Cette politique a mené à la création d'un Conseil consultatif fédéral sur la commémoration. Présidé par le sous-ministre d'Anciens Combattants Canada et composé de cadres supérieurs provenant de plus de dix ministères, le Conseil consultatif a tenu sa première séance en février 2003. Il a été formé pour fixer une orientation stratégique en matière de commémoration, pour favoriser la consultation et la collaboration, et pour encourager des objectifs communs entre les ministères du gouvernement fédéral ayant un mandat de commémoration.

Afin de marquer le 60e anniversaire du raid de Dieppe, des cérémonies et des activités se sont déroulées pendant la semaine du 16 au 22 août 2002, au Monument commémoratif de guerre d'Ottawa et dans chaque région d'Anciens Combattants Canada. Sur le plan international, un pèlerinage outre-mer comprenant une délégation de 124 personnes, dont des anciens combattants de Dieppe, des parlementaires, des représentants de divers organismes d'anciens combattants et des jeunes cadets, a pris part aux cérémonies célébrées à Dieppe et dans les environs.

La Semaine des anciens combattants est un moment de commémoration destiné à rendre hommage à tous les soldats ayant servi le Canada en temps de guerre ou de paix. Le thème de 2002, *« Se souvenir du passé, préserver notre futur »* a été choisi, le centre d'intérêt principal étant la jeunesse canadienne. Afin de faire valoir cet intérêt pour la jeunesse, ACC a collaboré avec un certain nombre d'organismes pour mettre en place divers activités et événements. Un partenariat avec Rencontres du Canada pendant la Semaine des anciens combattants 2002, a rendu possible une semaine d'activités d'apprentissage conjuguées autour d'un thème *« Le Canada se souvient »* pour environ 138 étudiants venus de tout le pays. Le projet *« Nous n'oublierons jamais »*, en collaboration avec l'Association des étudiants en sciences politiques de l'université Concordia, constituait un autre partenariat du même type auquel participaient 64 établissements secondaires et post-secondaires dans l'ensemble du Canada. Les étudiants de ces établissements ont été incités à remercier les anciens combattants en exprimant leurs sentiments par écrit sur une pièce de tissu qui, une fois toutes assemblées au cours d'une cérémonie officielle tenue sur la colline du Parlement pendant la Semaine des anciens combattants 2002, recréaient l'image du drapeau canadien. Afin de marquer cette semaine particulière et importante, des activités supplémentaires telles que des services de chandelles, des dévoilements d'affiches et des cérémonies de dépôt de couronnes de fleurs, se sont déroulées aux échelons communautaire et régional à travers le Canada, les événements nationaux ayant lieu à Ottawa.

En décembre 2002, l'élaboration d'une Stratégie jeunesse du Canada se souvient a été amorcée en vue de repérer les possibilités d'initiatives, d'événements et de matériel didactiques qui encouragent et favorisent la participation des jeunes Canadiens et Canadiennes aux activités de commémoration. Il est prévu que cette stratégie soit développée davantage en 2003-2004.

Au cours de 2002-2003, ACC a contribué 900 000 dollars au Centre Juno Beach, lequel à été inauguré le 6 juin 2003. L'Association du Centre Juno Beach, un organisme à but non lucratif composé d'anciens combattants de la Seconde Guerre mondiale, était responsable de la construction du centre en Normandie (France). Il servira de lieu d'établissement d'enseignement interprétatif dynamique afin d'assurer la préservation de la mémoire des contributions du Canada à la Seconde Guerre mondiale.

L'élément **INFORMATION À L'INTENTION DU PUBLIC ET RECHERCHE** comprend l'élaboration et la diffusion du matériel didactique et des publications nationaux auprès des Canadiens et des Canadiennes, ainsi que la mise à jour, sur le site Web du Ministère, de l'information relative à la commémoration. Le résultat (une plus grande sensibilisation à l'égard des anciens combattants et des autres soldats ayant servi en temps de guerre et de paix), soutient le résultat stratégique du Ministère du fait qu'elle permet au peuple Canadien d'être mieux informé en matière de commémoration.

En mars 2003, ACC (en collaboration avec la Légion royale canadienne, Patrimoine canadien, l'Institut du Dominion, Cadets Canada, le Musée canadien de la guerre et Rencontres du Canada) a lancé un projet de sept mois intitulé *« Le sens de la commémoration »*. Ce projet avait pour but d'élaborer un jeu de messages clés à l'intention des jeunes âgés de douze à dix-sept ans, qui permette aux partenaires investis d'utiliser une approche commune pour transmettre des messages clés de commémoration à tous les Canadiens et Canadiennes.

En mars 2003 a aussi été réalisée une évaluation de la recherche pédagogique, de l'information du public et du matériel didactique d'ACC. Cette évaluation comprenait une analyse comparative d'autres activités pédagogiques de commémoration de grands pays comme le Royaume-Uni, les États-Unis et l'Australie. Une analyse de la méthode d'apprentissage actuelle appliquée par ACC a également été entreprise. Les conclusions ont confirmé le rôle prépondérant d'ACC dans la promotion de la commémoration parmi les jeunes Canadiens et Canadiennes, comme le prouvait sa production de trousses pédagogiques supérieures à l'intention des enseignants et des étudiants. Afin de promouvoir davantage ce matériel didactique, ACC prévoit prendre des mesures pour améliorer l'accès des enseignants et des jeunes au matériel relatif à la commémoration, en classe.

Au cours de l'année financière, ACC a reçu plus de 1 000 demandes de trousses pédagogiques. Elles ont été distribuées à divers groupes et organismes, y compris aux participants de conférences éducatives. Du matériel didactique a également été élaboré pour le 60^{e} anniversaire de la bataille de l'Atlantique et du 85^{e} anniversaire de la bataille de la crête de Vimy.

Le site Web d'ACC contient le Mémorial virtuel de guerre du Canada, site comportant un répertoire de données sur les tombes et les monuments commémoratifs de plus de 116 000 Canadiens, Canadiennes et Terre-Neuviens ayant perdu la vie pour leur pays. Ce site a accueilli plus de 112 000 visiteurs en 2002-2003. Il a la capacité de conserver numériquement une copie des photos et des souvenirs présentés par le public. Cela peut être fait par courriel ou en remplissant une formule de présentation électronique située sur le site Web du Mémorial virtuel de guerre du Canada. ACC met le site à jour régulièrement et ajoute de nouveaux renseignements à la base de données à mesure qu'ils deviennent disponibles.

Le public est invité à visiter le site Web du Mémorial virtuel de guerre du Canada pour présenter des photos numériques et des souvenirs personnels à la collection.

Il est également possible de voir sur le site Web d'ACC les six Livres du souvenir, dont la version physique se trouve dans la Chapelle du Souvenir de la Tour de la Paix sur la colline du Parlement. En novembre 2002, le ministre des Anciens Combattants a annoncé à la Chambre des communes la création d'un septième Livre du souvenir. Provisoirement intitulé *« Au service de la paix »*, il a pour objet de reconnaître les anciens combattants (autres que ceux de la Première Guerre mondiale, de la Seconde Guerre mondiale et de la guerre de Corée) morts en raison de leur service militaire. Ce Livre constituera un emblème concret pour les membres actuels et anciens des Forces canadiennes qui pourront être reconnus comme le sont les soldats morts en temps de guerre. Cela sensibilisera davantage les Canadiens aux « nouveaux » anciens combattants, ceux ayant servi après la guerre de Corée. Le Livre du souvenir est créé par ACC, en collaboration avec le MDN, et avec le soutien de nombreux organismes d'anciens combattants. Il est prévu que le septième Livre sera publié en novembre 2004.

L'élément **RESPONSABILITÉS COMMÉMORATIVES NATIONALES ET INTERNATIONALES** comprend la prestation d'une allocation de funérailles et d'inhumation, les inhumations, l'entretien des tombes et des cimetières, ainsi que la préservation et la mise en valeur des sites et des monuments des champs de bataille internationaux du Canada, dont le Monument commémoratif du Canada à Vimy et le Mémorial terre-neuvien de Beaumont-Hamel.

Des services de funérailles et d'inhumation sont offerts par le biais de subventions accordées au Fonds du Souvenir. En 2002-2003, elles s'élevaient à 12,1 millions de dollars. En 2002, 3 017 demandes de funérailles et d'inhumation ont été approuvées. Le travail lié au transfert de l'administration des services de funérailles et d'inhumation vers le Fonds du Souvenir a continué tout au long de 2002-2003, et devrait s'achever en 2003-2004. En novembre 2002, ACC a fait en sorte que les membres de la famille de trois soldats canadiens de la Seconde Guerre mondiale, dont les restes ont récemment été découverts, puissent assister à leur inhumation et participer aux cérémonies du Souvenir aux Pays-Bas.

Par le truchement de l'Agence canadienne de la Commission des sépultures de guerre du Commonwealth (CSGC), ACC a continué d'assumer sa responsabilité d'entretenir les

tombes d'environ 116 000 Canadiens morts à la guerre, répartis dans 74 pays. Il contribue également à la conservation et à l'entretien des lieux de sépulture des anciens combattants dans approximativement 15 000 cimetières, partout au Canada, parmi lesquels l'on retrouve deux cimetières du gouvernement du Canada, soit l'un à Halifax (Nouvelle-Écosse) et l'autre à Esquimalt (Colombie-Britannique). En partenariat avec la CSGC, un projet pilote quadriennal a été lancé au Québec à l'automne 2002. ACC élaborera, pour ce projet, un inventaire électronique des sépultures des anciens combattants québécois. Celui-ci pourrait, en définitive, se développer en un inventaire national de toutes les tombes d'anciens combattants au Canada, ce qui en permettrait une gestion plus efficace.

Les Opérations en Europe du Ministère comprenaient treize monuments commémoratifs de la Première Guerre mondiale en France et en Belgique. La restauration et la remise en état de ces sites sont décrites ci-dessous dans le Projet de restauration des monuments commémoratifs canadiens de champs de bataille. Ces monuments sont visités par près d'un million de personnes chaque année; Vimy, le plus grand d'entre eux, accueille environ 750 000 visiteurs, et Beaumont-Hamel, le deuxième site le plus fréquenté, reçoit environ 130 000 personnes. Comme par le passé, ACC a offert à de jeunes Canadiens et Canadiennes (35 en 2002-2003) l'occasion d'agir à titre de guide sur ces deux sites. Il a aussi aidé la Fondation à titre canadienne de la bataille de Normandie à financer le recrutement de guides pour le Jardin commémoratif de Caen, en Normandie.

En collaboration avec le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international, et Parcs Canada, Anciens Combattants a réalisé une évaluation des Opérations en Europe à l'automne 2002. L'évaluation en examinait la situation actuelle, en s'axant principalement sur Beaumont-Hamel et Vimy. Les défis, les possibilités, les processus et les coûts liés au maintien continu de ces opérations ont été mis par écrit et un plan d'action sera élaboré d'après les recommandations contenues dans cette évaluation.

Le **PROJET DE RESTAURATION DES MONUMENTS COMMÉMORATIFS CANADIENS DE CHAMPS DE BATAILLE** est un projet quinquennal de 30 millions de dollars qui devrait s'achever en juillet 2006. Les nombreux partenaires du Ministère comprennent Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, le Secrétariat du Conseil du Trésor, Ressources naturelles Canada, Parcs Canada, la Commission des sépultures de guerre du Commonwealth, le Service canadien des forêts, les services des parcs des États-Unis, l'Office national des forêts de France, et les ambassades canadiennes en France, en Belgique et en Croatie.

L'objectif de ce projet est de réparer, de restaurer et de remettre en état les treize sites commémoratifs de champs de bataille de la Première Guerre mondiale du Canada en France et en Belgique. Ce projet porte sur quatre principaux domaines :

1) La restauration et la remise en état du Monument commémoratif du Canada à Vimy;
2) La remise en état de onze monuments commémoratifs de la Première Guerre mondiale;

3) La conservation des champs de bataille et la gestion des forêts de la crête de Vimy et de Beaumont-Hamel; et
4) L'investigation des caractéristiques souterraines de la crête de Vimy et de Beaumont-Hamel.

Le résultat de ce projet sera la préservation et la sauvegarde de la dignité et de l'intégrité de ces sites pour que tous les visiteurs en jouissent. Cela garantira également la santé et la sécurité tant du public que des employés.

Le rôle d'Anciens Combattants Canada en tant que ministère directeur de ce projet, est de gérer le projet en lui-même, d'en assurer un contrôle de la qualité et une surveillance à mesure de ses progrès, et de travailler avec l'ensemble des partenaires et des consultants engagés dans ce projet afin d'en assurer réussite. Actuellement, il est prévu que le travail soit réalisé dans le délai de cinq ans, malgré quelques retards éprouvés en cours de développement. Un projet de cette ampleur pose un certain nombre de défis à relever, parmi lesquels l'on retrouve celui de collaborer avec un groupe diversifié de partenaires à l'échelle mondiale dans différents fuseaux horaires, et de se conformer au budget et au délai d'exécution établis à l'avance, lorsque des retards occasionnels surviennent indépendamment de la volonté du Ministère. Afin de compenser ces retards, des allocations pour imprévus ont été mises en place au cours du processus de planification, de sorte que les retards ne nuisent pas au calendrier ministériel.

Le tableau suivant résume le progrès que nous avons réalisé jusqu'ici :

Graphique 8: progrès relié au Projet de restauration des monuments canadiens commémoratifs des champs de bataille

Site	État
Restauration et réhabilitation du monument de Vimy	L'offre relative à l'expert-conseil principal pour la réhabilitation de Vimy a été émise en juillet 2002. Étant donné que la soumission retenue dépassait de loin le budget, l'offre a été annulée, l'étendue du projet a été réduite et l'offre émise de nouveau en octobre 2002. Le contrat pour l'expert-conseil principal a ensuite été octroyé en janvier 2003. On s'attend à recevoir les documents reliés à l'offre pour la phase de construction l'automne prochain et l'octroi du contrat est prévu pour le début 2004. La construction sur le site du monument de Vimy débutera au printemps 2004. Malgré le fait que l'octroi du contrat de l'expert-conseil principal ait été retardé de neuf mois, la date d'achèvement pour le monument de Vimy demeure juillet 2006, car on a tenu compte des imprévus lors du processus de planification.
Réhabilitation de onze mémoriaux de la Première Guerre mondiale	La réhabilitation de Courcellette, Le Quesnel et Dury a été terminée en mars 2003. La réhabilitation de Gueudecourt et de Masnières, prévue pour 2002-2003, sera remise à l'automne 2003. Ceci est dû à un retard d'un remboursement d'un paiement des taxes au gouvernement de la France, ce qui a forcé un réalignement intérimaire de nos fonds budgétaires. La réhabilitation de cinq autres sites, c'est-à-dire Hill 62 (Sanctuary Wood), Passchendaele, Bourlon Wood, St. Julien et Courtrai, débutera en 2004-2005. En dernier lieu, quant à Monchy-le-Preux, l'analyse de ce site est en cours.
Conservation du terrain du champ de bataille et gestion forestière à la crête de Vimy et à Beaumont-Hamel	À la crête de Vimy, des réparations ont été effectuées sur les sentiers utilisés par les visiteurs et le paysage a été réparé afin de prévenir l'érosion. À Beaumont-Hamel, on a débuté des analyses préliminaires au printemps 2002 afin de déterminer la meilleure méthode de réhabiliter les principaux sentiers du site. On surveille actuellement ces deux sites et les pratiques exemplaires seront utilisées pour réhabiliter d'autres sentiers à l'avenir. En partenariat avec Ressources naturelles Canada, un plan de protection du tapis forestier a été initié et est en cours.
Étude des caractéristiques souterraines à la crête de Vimy et à Beaumont-Hamel	En mars 2003, un rapport a été finalisé sur la Phase 1 – identification des techniques convenables pour identifier les caractéristiques souterraines de façon non intrusive. Les recommandations qui résulteront de ce rapport mèneront à la Phase 2 (arpentage) et à la Phase 3 (validation du puits) de cette étude des caractéristiques souterraines.

Une vérification de ce projet, effectuée par Anciens Combattants Canada, a débuté au printemps 2002. Cette vérification sera en cours jusqu'à la conclusion du projet et elle a comme objectif de réviser périodiquement les activités du projet afin de déterminer dans quelle mesure les dates de ces activités sont confirmées, de déterminer si ces activités respectent les budgets établis et d'évaluer la gestion du projet et des risques en fonction

des cadres établis. On prévoit qu'un rapport provisoire sera préparé d'ici septembre 2003.

Le Projet de restauration des monuments commémoratifs canadiens de champs de bataille
Part d'ACC des dépenses réelles pendant l'exercice 2002-2003 : 3,0 millions de dollars

Défis :

Dans le cadre de ce résultat stratégique, un certain nombre de défis devaient être relevés afin de satisfaire la quête du Ministère en matière de commémoration par l'ensemble des Canadiens et des Canadiennes. Certains des défis à affronter concernaient la géographie, la culture, la perception, et l'écoulement du temps. Pour de nombreux Canadiens et Canadiennes, nos monuments commémoratifs en Europe sont très éloignés et il est difficile de les faire reconnaître pour leur importance dans le développement du Canada en tant que nation. Au pays, la commémoration n'est pas perçue comme une activité annuelle, mais plutôt celle de la Semaine des anciens combattants et du jour du Souvenir en novembre. Un autre défi vise la diminution de la population canadienne d'anciens combattants âgés; il est plus difficile de garder leur legs vivant, en particulier dans l'esprit des jeunes générations. Pour ces jeunes, les réalités de la guerre peuvent être lointaines ou inexistantes, et il se peut qu'ils connaissent mieux les rôles des gardiens de la paix actuels présents dans des situations de conflit à travers le monde. Une autre difficulté réside dans le fait que certains Canadiens et Canadiennes ne considèrent pas les anciens gardiens de la paix comme des anciens combattants. En dernier lieu, parce qu'il réussit à sensibiliser davantage les Canadiens et les Canadiennes, le Ministère reçoit de plus en plus de demandes de soutien financier de la part des collectivités et d'autres organismes et, comme tous les ministères, il est confronté au défi d'affecter des ressources limitées là où elles sont le plus nécessaires.

Pour obtenir des renseignements supplémentaires, veuillez consulter les sites Web suivants :

Projet de restauration des monuments commémoratifs canadiens des champs de bataille :
http://www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=Memorials/cbmr

Mémorial virtuel de guerre du Canada :
http://www.virtualmemorial.gc.ca

Centre Juno Beach :
http://www.junobeach.org

Monuments commémoratifs aux Canadiens morts à la guerre :
http://www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=memorials

Mention élogieuse du ministre des Anciens Combattants :
http://www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=department/mincom

Collections et registres :
http://www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=collections

Les jeunes et les éducateurs :
http://www.vac-acc.gc.ca/youth_f/

④ Administration ministérielle

Priorités	Améliorer notre politique afin d'assurer une utilisation plus efficace de l'information et de l'analyse en ce qui touche la prise de décisions en fonction de preuves et la responsabilisation à l'égard du public	
	Aligner notre plan stratégique en ressources humaines sur les objectifs de l'organisme et les attentes de nos gens	
	Accélérer le développement de notre capacité en technologie de l'information afin d'améliorer le service, d'accroître l'efficacité de l'organisme et d'intégrer le Gouvernement en direct	
Résultats prévus	Les ressources du Portefeuille répondent économiquement aux besoins ministériels et aux besoins en matière d'exécution de programmes	▲
	Les programmes, les initiatives stratégiques, les activités et les projets du Portefeuille sont évalués et le rendement est consigné	▲
	Les intervenants sont consultés sur les principales initiatives du Portefeuille en matière de changement	▲
	Les activités se concentrent sur l'amélioration des services et de l'efficacité organisationnelle par l'entremise de la gestion stratégique de l'effectif, de l'amélioration des communications, de l'utilisation accrue de la technologie et de la contribution accrue à l'élaboration des politiques nationales dans les domaines qui sont directement liés au bien-être et à la reconnaissance des anciens combattants et des autres clients.	

Auto-évaluation des réalisations en matière de rendement
○ Attente dépassée ◘ Attente satisfaite ▲ Progrès réalisé ▬ Aucun progrès réalisé

Dépenses réelles pour l'année financière 2002-2003 : 68,7 millions de dollars
♦ 687 équivalent temps plein

L'administration ministérielle joue un rôle important car c'est grâce à des idées novatrices et à des mesures efficaces qu'Anciens Combattants réussit à fournir aux Canadiens et aux Canadiennes les avantages et les services dont ils et elles ont besoin au moment opportun.

Réalisations en matière de rendement :

Pendant l'année, nous avons déployé beaucoup d'efforts en vue d'améliorer notre apport à l'élaboration de politiques nationales. Les diverses mesures prises sur un grand nombre de fronts par divers secteurs de l'organisation ont aidé à renforcer la capacité d'ACC en matière de politiques et d'analyse, à accroître notre apport aux débats stratégiques

partage de l'information à l'interne, la reconnaissance des enjeux et la saisie des occasions de coopérer. Durant l'année, ACC a continué à participer activement aux débats stratégiques interministériels et à l'élaboration de politiques nationales dans des domaines où nous sommes très bien placés pour faire valoir notre expérience et notre expertise. Notre contribution se reflète dans notre appui aux personnes handicapées, aux aînés et aux personnes avançant en âge, dans la promotion de la santé, les soins, le projet de téléhospice, les soins de longue durée, les soins palliatifs et les soins en fin de vie, ainsi que dans des initiatives plus vastes de réforme et de renouvellement de soins de santé. L'examen annuel du *Plan stratégique quinquennal d'ACC 2001-2006* a donné lieu à un rajustement de nos priorités et de notre orientation stratégiques afin de tenir compte de la réalité et des nouveaux enjeux.

Le *Plan stratégique quinquennal des ressources humaines d'ACC (2002-2007)* a été rendu public en juillet 2002. Ce plan a été structuré de façon à correspondre de près aux objectifs et à l'orientation stratégiques du Ministère énoncés dans le *Plan stratégique quinquennal d'ACC 2001-2006*. Les questions et les initiatives dont traite ce plan touchent les problèmes importants en ressources humaines auxquels ACC est confronté, à savoir : le maintien en poste du personnel et le recrutement; les occasions de formation et de perfectionnement; le besoin de se doter d'un effectif plus diversifié; le soutien aux employés en matière de gestion du stress et d'équilibre de la charge de travail. Au cours du récent exercice financier, nous avons fait des progrès dans le domaine de la formation sur le leadership grâce à des ateliers offerts aux cadres intermédiaires. De plus, en mettant en valeur ACC à titre d'organisation apprenante, de la formation a pu être donnée régulièrement à l'ensemble des membres du personnel afin de les aider dans leur travail quotidien. Il ne faut pas oublier que l'engagement pris par le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) en matière d'apprentissage continu, a mené à la création du Collège du TACRA qui a offert, lors des sessions de printemps et d'automne, des cours de courte durée sur une grande variété de sujets liés au travail et au perfectionnement. Ces cours ont connu un tel succès que d'autres sessions sont déjà prévues. On envisage même que ce concept soit adopté à plus grande échelle au sein du Portefeuille. Le défi auquel nous sommes confrontés en ce qui a trait à la planification des ressources humaines, consiste à devoir s'adapter aux changements qui surviennent dans l'ensemble du Portefeuille, que ces changements touchent les programmes ou le personnel. À mesure que la panification des ressources humaines s'intègre à la planification stratégique du Portefeuille, nous devons constamment surveiller tant les activités de l'heure que celles qui s'annoncent afin de pouvoir compter sur du personnel compétent affecté au bon moment aux postes pertinents; sans quoi, nous risquons de compromettre la qualité des services offerts aux anciens combattants et aux autres clients.

La technologie de l'information joue un rôle essentiel dans la prestation efficace et rentable de services aux anciens combattants et aux autres clients. Notre matériel informatique et nos logiciels sont mis à niveau au besoin afin que nous puissions mieux servir les clients. Cette année, nous avons préparé un document sur les orientations stratégiques d'ACC en matière de technologie de l'information dans le but de mieux intégrer et de mieux coordonner la technologie de l'information, la gestion de l'information, les ressources humaines, les activités stratégiques et la planification du

développement durable. Nous devons sans cesse nous mesurer à la rapidité à laquelle évolue la technologie de l'information. Ainsi, il faut répondre à la demande croissante générée par la nouvelle technologie, et ce, à un coût toujours plus élevé. Nous tentons de gérer cette situation en nous montrant souples et en sachant nous adapter aux changements occasionnés par la technologie de l'information ainsi que par l'évolution des besoins d'ACC qui découlent des nouvelles orientations données aux programmes et aux initiatives.

L'amélioration des services joue un rôle de premier plan dans l'ensemble des projets et des initiatives d'Anciens Combattants. La section des annexes du présent rapport renferme de plus amples renseignements sur les progrès que nous avons accomplis cette année dans le cadre de l'Initiative d'amélioration des services.

L'évaluation des travaux que nous effectuons vise à nous assurer du fait que la population canadienne obtienne des services de qualité en retour des impôts qu'elle paie. Pour ce faire, nous menons des exercices de vérification et d'évaluation dans l'ensemble du Portefeuille pour faire en sorte que le grand nombre d'activités et de projets d'Anciens Combattants atteignent les objectifs visés dans les limites des budgets et des délais prescrits. Le tableau ci-dessous montre l'état de certains exercices entrepris au cours de la présente année financière.

Graphique 9 : progrès réalisés en matière de vérification et d'évaluation

Vérifications ou évaluations	Date d'échéance
Outils et techniques de vérification assistée par ordinateur - Phase III	Février 2003
Évaluation du risque du cadre de contrôle du Programme de soins de santé	Février 2003
Suivi de la mise en oeuvre du Réseau de prestation des services aux clients - Version 2	Février 2003
Vérification de la conformité du Programme des pensions	Août 2002
Modernisation de la fonction de contrôleur moderne - Séances de sensibilisation aux pratiques de gestion modernes	Juillet 2002
Critères et cadre d'évaluation des partenariats au sein d'Anciens Combattants Canada	Juillet 2002
Outils et techniques de vérification assistée par ordinateur - Phase II	Mai 2002
Évaluation du Programme de pension d'invalidité	En cours
Projet pilote du coordonnateur de la transition au sein d'ACC	En cours
Vérification de la santé et de la sécurité au travail	En cours
Politiques du Conseil du Trésor en matière de vérification interne et d'évaluation	En cours

Bon nombre de ces exercices de vérification et d'évaluation paraissent dans le site Web

d'Anciens Combattants Canada lorsqu'ils sont terminés.

Pour obtenir des renseignements supplémentaires, veuillez consulter le site Web suivant :

Rapports ministériels de la vérification et de l'évaluation d'ACC
Plan stratégique quinquennal d'ACC, 2001-2006
Plan stratégique quinquennal des ressources humaines d'ACC, 2002-2007
Initiative d'amélioration des services d'ACC
Stratégie de développement durable d'AC
http://www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=department/reports

⑤ Programme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)

Résultats prévus	Processus indépendant de révision et d'appel	◘
	Traitement uniforme et opportun des demandes	▲
	Les clients sont informés de leurs droits	◘
Résultat stratégique	**Équité dans les programmes d'allocation d'anciens combattants et de pension d'invalidité.**	

Auto-évaluation des réalisations en matière de rendement
✪ Attente dépassée ◘ Attente satisfaite ▲ Progrès réalisé ▬ Aucun progrès réalisé

Dépenses réelles pour l'année financière 2002-2003 : 11,5 millions de dollars
♦ 107 équivalent temps plein

Le processus de révision et d'appel est un important mécanisme qui permet à tous les Canadiens d'en appeler d'une décision rendue par le gouvernement du Canada. Au moyen du résultat stratégique du programme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel), ou TACRA, nous tentons de nous assurer que les anciens combattants et les autres clients soient traités de façon équitable tout au long du processus de révision et d'appel. Le Tribunal des anciens combattants (révision et appel), ou le Tribunal, est un tribunal quasi-judiciaire, indépendant d'Anciens Combattants Canada, qui offre une voie de recours aux Canadiens qui ne sont pas satisfaits d'une décision prise par Anciens Combattants Canada ou par l'organisme auquel le Tribunal a succédé, relativement à une demande de pension d'invalidité, ou qui sont insatisfaits d'une décision rendue par le Ministère à la suite d'une révision ministérielle en ce qui a trait à une demande d'allocation aux anciens combattants (AAC). Chaque requérant admissible a le droit d'avoir une audience complète et équitable ainsi qu'une décision par écrit décrivant les raisons qui justifient le résultat. Le Bureau de services juridiques des pensions représente environ 95 % des demandeurs. Les autres (5 %) sont représentés par un officier d'entraide de la Légion royale canadienne, par une autre organisation d'anciens combattants ou par un avocat du secteur privé; certains choisissent de se représenter eux-mêmes. Les réalisations relatives ce résultat stratégique présentées ci-dessous illustrent les efforts que nous avons faits au cours de l'exercice afin de garantir que les demandeurs reçoivent tous les avantages auxquels ils sont admissibles.

Réalisations en matière de rendement :

Les audiences de révision et d'appel indépendantes relatives aux demandes de pension d'invalidité ou d'allocation sont jugées par des membres nommés par le gouverneur en conseil, lesquels interprètent les lois adoptées par le Parlement et les appliquent en tenant

chacune d'entre elles. Les arbitres prennent leurs décisions dans le cadre d'un processus équitable, transparent et compris de toutes les parties : ils se préparent soigneusement pour chaque audience, font un examen impartial des éléments de preuve et des arguments soumis par les représentants des demandeurs, dégagent les faits pertinents et appliquent les lois appropriées de façon à rendre des décisions justes et en temps opportun. Les membres du Tribunal sont appuyés par des conseillers juridiques et professionnels ainsi que par un personnel spécialisé et bien informé, résolu à offrir un service de qualité aux clients.

Après avoir eu recours au dernier palier d'appel du Tribunal, les clients peuvent déposer une demande de contrôle judiciaire auprès de la Cour fédérale du Canada. Bien que le Tribunal ne soit pas partie au processus de contrôle judiciaire et qu'il tente rarement d'obtenir qualité d'intervenant, il est tenu d'analyser les décisions de la Cour fédérale et de faire en sorte que ses décisions, ses politiques et son fonctionnement se conforment à l'orientation indiquée par les décisions de la Cour. En 2002-2003, le Tribunal a reçu quinze Avis de demande. La Cour fédérale du Canada a rendu sept décisions au cours de l'exercice visé par le présent document. Dans quatre cas, elle a accueilli des demandes de contrôle judiciaire et elle a demandé au Tribunal de reprendre les audiences relatives à ces demandes. Trois d'entre elles ont été rejetées et la quatrième a été abandonnée.

Dans le cadre de son mandat, le Tribunal s'emploie d'abord et avant tout à rendre des décisions cohérentes et éclairées. Comme il est essentiel que les arbitres soient bien formés et bien informés afin de garantir un examen équitable des faits et des éléments de preuve pertinents, le perfectionnement professionnel est axé sur l'interprétation et l'application uniformes des lois relatives aux révisions et aux appels. Les nouveaux membres bénéficient d'un programme d'apprentissage complet et tous les membres ont accès à une formation continue de haute qualité. Le mentorat et le partage de compétences entre les membres, les conseillers juridiques et professionnels et le personnel spécialisé sont considérés importants et ils sont encouragés. Le Tribunal a mis en oeuvre différentes stratégies visant à élargir le savoir de ses membres; citons, outre la conférence annuelle des membres, la tenue d'une autre conférence au milieu de l'hiver et la mise en place de tribunes de discussion hebdomadaires.

Les membres étant disséminés à la grandeur du Canada et les audiences de révision ayant lieu dans quarante endroits différents, il est essentiel de recourir à la technologie pour qu'ils puissent communiquer en temps opportun et échanger les informations nécessaires. Ces échanges seraient impossibles si les membres ne disposaient pas d'ordinateurs portatifs et s'ils ne recevaient pas la formation nécessaire pour les utiliser. À la fin de l'exercice, on a commencé à utiliser de tout nouveaux logiciels à commande vocale; ils pourraient être mis à la disposition de tous les membres si l'évaluation qui en sera faite à la suite de la période d'essai s'avère positive.

Au cours de l'exercice financier visé par le présent document, 10 710 nouvelles demandes ont été déposées auprès du TACRA. Cette augmentation de 30 % par rapport à l'exercice 2001-2002 correspond aux prévisions, qui établissaient le nombre de décisions à 11 551. Toutefois, comme 3 958 demandes ont été déconseillées ou soumises à une

révision ministérielle, le nombre de décisions rendues fut de 6 752.

Pour le Tribunal, il est prioritaire d'améliorer le service aux clients en réglant les demandes en temps opportun et avec efficacité. L'adoption d'un nouveau système informatique de gestion des renseignements sur les clients, en 2001-2002, a retardé le traitement et l'audition des demandes. Afin de combler ce retard et d'éliminer le surplus de travail accumulé, le Tribunal a consacré beaucoup d'efforts au traitement des demandes à l'étude, en augmentant considérablement le nombre d'audiences tenues et le nombre de décisions communiquées aux clients en 2002-2003 .

Le tableau ci-dessous montre les progrès accomplis au cours des trois dernières années :

Graphique 10 : décisions rendues par le TACRA

	2000-2001	2001-2002	2002-2003	En attente
Demandes de révision	4 281	4 056	5 213	2 767
Demandes d'appel	1 758	1 316	1 363	933
Réexamens	281	223	120	156
Allocations aux anciens combattants	84	185	56	27
Total	6 404	5 780	6 752	3 883

L'engagement du Tribunal, en ce qui a trait à l'utilisation de nouvelles méthodes dans le cadre des audiences de révision, l'a amené à élaborer un projet pilote de téléconférence, en collaboration avec le Bureau de services juridiques des pensions. Des clients incapables de se déplacer parce qu'ils sont malades ou handicapés, parce qu'ils vivent en région éloignée ou qu'ils se sont établis de façon permanente à l'extérieur du Canada ont participé à ce projet pilote. Le recours aux téléconférences a réduit les délais liés à l'établissement du calendrier et il a permis aux demandeurs de participer pleinement aux audiences par téléphone. Pendant la durée du projet pilote, des audiences ont été tenues de Vancouver à Halifax; trois clients habitant aux États-Unis ont même pu y participer. On évalue actuellement ce projet, que l'on songe à mettre en oeuvre à plus grande échelle.

La technologie de la vidéoconférence a permis d'accélérer l'établissement du calendrier d'audiences d'appel puisque les avocats-conseil de tout le Canada pouvaient présenter leurs arguments aux membres réunis à Charlottetown. Au cours de l'exercice financier visé par le présent document, environ 20 % des 1 363 demandes d'appel ont été entendues par le truchement de la vidéoconférence.

Le Tribunal s'est employé à mieux respecter son engagement en matière de prestation de services, qui consiste à rendre des décisions bien réfléchies et justifiées et à les communiquer aux clients dans les trente jours suivant la date de l'audience. Bien que son

volume de travail ait augmenté, le Tribunal a réduit son délai d'exécution en accroissant sa productivité, en modifiant l'affectation de ses ressources et en rationalisant les processus. Le Tribunal a atteint les résultats escomptés puisque, en moyenne, 90 % des décisions relatives aux audiences de révision ont été rendues après 28,6 jours, et 99 % des décisions relatives aux audiences d'appel l'ont été après 28,7 jours. Il s'agit là d'un progrès marqué par rapport aux résultats de l'année précédente, quand l'adoption de nouveaux logiciels informatiques a retardé le processus au point que 70 % des décisions relatives aux révisions et 90 % des décisions relatives aux appels ont été rendues dans les quarante jours suivant les audiences.

Le Tribunal considère très important de communiquer avec les clients et de leur fournir de l'information sur leur droit d'en appeler et d'être représentés, et il s'emploie à continuer d'améliorer ses résultats dans ce domaine. Ainsi, on communique maintenant avec les appelants pour accuser réception des demandes de réexamen et pour les informer de la réception par le Tribunal d'ordonnances de la Cour fédérale exigeant qu'on procède à une nouvelle audience relativement à une décision.

Les demandeurs de tout le Canada peuvent communiquer avec le Tribunal grâce au numéro de téléphone sans frais qu'il met à leur disposition. Le personnel qui répond aux demandes de renseignements des clients a répondu à environ 3 000 appels téléphoniques, dans les deux langues officielles, au cours de l'exercice financier. Mais les gens utilisent de plus en plus les outils électroniques, comme le site Web et l'adresse électronique du TACRA, pour obtenir les renseignements dont ils ont besoin. Le Tribunal juge nécessaire d'accentuer la communication avec les clients, les organisations d'anciens combattants et le public, et il a entrepris d'élaborer une stratégie de communication à cet effet.

À titre de tribunal indépendant, le TACRA n'établit pas de partenariats. Cependant, il consulte les principaux groupes et organisations représentant les anciens combattants, ce qui l'aide à résoudre certains problèmes de fonctionnement et à améliorer le service aux clients. Le Tribunal et le Bureau de services juridiques des pensions ont travaillé en collaboration en vue d'uniformiser et de coordonner les audiences, afin de servir l'intérêt des clients. Des rencontres régulières avec la Légion royale canadienne, l'Association canadienne des vétérans de la Corée et Les Amputés de guerre du Canada fournissent autant d'occasions d'examiner diverses questions et recommandations.

En octobre 2002, on a terminé l'exercice d'évaluation du risque effectué pour le TACRA. Dans le cadre de cet exercice, on a préparé une première liste des secteurs de risque, puis on a tenu un atelier sur l'évaluation du risque auquel douze membres du TACRA ont participé. Les risques relevés ont trait à la sécurité, aux ressources, à la complexité des arguments médicaux et juridiques et à l'évolution rapide des politiques et des processus. Le Tribunal utilisera l'analyse effectuée à cette occasion à titre d'outil de gestion interne et de point de référence dans le cadre de futures évaluations. Le Tribunal prévoit accorder plus d'importance aux pratiques de gestion du risque en offrant de la formation en matière de repérage et d'évaluation du risque, et en intégrant les pratiques de gestion du risque à la prise de décisions stratégiques et opérationnelles.

Défis :

La rationalisation effectuée au sein du Ministère au cours des dernières années a eu des répercussions sur le volume de travail du Tribunal. Comme les arbitres d'ACC ne conservent pas tous les documents examinés aux fins de statuer sur les demandes de pension dans le dossier de l'Administration centrale, le Tribunal doit commander les documents de service relatifs à ces demandes pour pouvoir préparer un exposé de cas complet à l'intention du comité de révision. Cette amélioration du service a eu pour résultat que les membres obtiennent davantage de renseignements sur lesquels fonder leurs décisions. Toutefois, cet effort supplémentaire a aussi eu un effet négatif sur le nombre de documents produits chaque semaine. Le Tribunal s'inquiète surtout du nombre de demandes qui, pour diverses raisons, sont retirées par les clients et leurs représentants après que l'on ait préparé l'exposé de cas. Au cours du prochain exercice financier, on mettra l'accent sur la collaboration avec les représentants en vue de réduire le nombre de demandes enregistrées qui ne se rendent pas jusqu'à l'audience. L'augmentation du nombre de décisions favorables rendues au premier palier de décision, qui a pour effet de réduire le nombre de demandes transmises aux fins de révision, a également eu des répercussions sur le volume de travail du Tribunal. Toutefois, les demandes soumises au Tribunal se caractérisent par la complexité croissante des troubles médicaux et de l'interdépendance entre les maladies. Le Tribunal a relevé ces défis en faisant en sorte de fournir une expertise médicale et juridique, une formation approfondie et de la documentation spécialisée aux membres qui interprètent et appliquent les lois puis rendent une décision après avoir analysé les liens entre les affections à l'étude et le service militaire des demandeurs.

Le Tribunal est résolu à continuer à rendre des décisions bien réfléchies et justifiées, de façon équitable et efficace, tout en adhérant à des principes de professionnalisme, d'apprentissage continu et de communication, en vue de servir les Canadiens et les Canadiennes avec toute la compétence et l'intégrité possible.

Pour obtenir des renseignements supplémentaires, veuillez consulter le site Web suivant :

Tribunal des anciens combattants (révision et appel) :
http://www.vrab-tacra.gc.ca

Nos partenaires

Au gouvernement fédéral, les partenariats sont essentiels pour la prestation d'un service de qualité à tous les Canadiens et à toutes les Canadiennes. Vous trouverez ci-dessous une liste partielle des partenaires d'Anciens Combattants qui nous aident à servir les Canadiens et les Canadiennes :

Affaires étrangères et du Commerce international, Ministère des
http://www.dfait-maeci.gc.ca

Affaires indiennes et du Nord canadien
http://www.ainc-inac.gc.ca

Agence des douanes et du revenu du Canada
http://www.ccra-adrc.gc.ca

Archives nationales du Canada
http://www.archives.ca

Bureau du Conseil privé
http://www.pco-bcp.gc.ca

Commission canadienne des droits de la personne
http://www.chrc-ccdp.ca

Commission de la capitale Nationale
http://www.canadascapital.gc.ca

Commission de la sépulture de guerre du Commonwealth
http://www.cwgc.org

Communication Canada
http://www.communication.gc.ca

Défense nationale
http://www.forces.gc.ca

Développement des ressources humaines Canada
http://www.hrdc-drhc.gc.ca

Finances Canada, Ministère des
http://www.fin.gc.ca

Fond du Souvenir
http://www.lastpostfund.ca

Gendarmerie royale du Canada
http://www.rcmp-grc.gc.ca

Industrie Canada
http://www.ic.gc.ca

Justice du Canada, Ministère de la
http://canada.justice.gc.ca

La Légion royale canadienne
http://www.legion.ca

Les Amputés de guerre
http://www.waramps.ca

Musée canadien de la guerre
http://www.civilization.ca/cwm

Patrimoine Canadien
http://www.canadianheritage.gc.ca

Ressources naturelles Canada
http://www.nrcan-rncan.gc.ca

Santé Canada
http://www.hc-sc.gc.ca

Service Croix Bleue de l'Atlantique
http://www.atl.bluecross.ca

Statistique Canada
http://www.statcan.ca

Secrétariat du Conseil du Trésor
http://www.tbs-sct.gc.ca

Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
http://www.pwgsc.gc.ca

Annexes

Information sur les charges externes

Anciens Combattants Canada prélève divers droits à l'Hôpital Sainte-Anne et pour le remplacement des médailles de guerre. Durant l'année financière 2002-2003, les revenus prélevés par Anciens Combattants Canada s'élevaient à 24,1 millions de dollars. Tous les revenus générés sont des revenus non disponibles et sont crédités au Trésor. Voici les détails des activités d'ACC en matière de prélèvement de droits.

R - Service réglementaire	D & P - Droits et privilèges	A - Autres biens et services	
Type de frais*	**Pouvoir d'établissement des frais**	**Recettes réelles en 2002-2003 (000 $)**	**Coût total prévu pour fournir le bien ou le service (000 $)**
Remplacement des médailles de guerre			
D & P	Décret C.P. 811 27 février 1948	79 $	350 $
ACC offre gratuitement la première série de médailles aux anciens combattants admissibles où à leurs proches parents (5 406 médailles ont été remises en 2002-2003). Les médailles de remplacement sont disponibles au prix coûtant (3 129 ont été émises en 2002-2003). **Consultation et analyse :** aucune au cours de 2002-2003. **Norme de service :** les médailles sont émises dans les 5 à 7 jours suivant la réception de tous les renseignements et du paiement. **Résultats sur le rendement :** les délais d'exécution sont réalisés dans 85 % des cas. **Information personne-ressource pour les médailles et les décorations :** http://www.vac-acc.gc.ca/clients_f/sub.cfm?source=medals/infomedals			
Hôpital Sainte-Anne : Frais chargés au plan provincial (Remboursement du Québec)			
A	Lettre reçue du Ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec qui spécifie le montant qui sera payé.	18 283 $	50 892 $
Lorsqu'un patient est admis à l'Hôpital Sainte-Anne pour une affection reliée à son affection ouvrant droit à pension, ACC assume tous les coûts et, par conséquent, aucun frais n'est chargé au gouvernement du Québec. D'autre part, lorsqu'un patient est admis pour une affection n'ouvrant pas droit à pension, l'Hôpital chargera le taux quotidien au gouvernement du Québec pour le type de soins (chroniques ou actifs) que le patient a reçu. ACC a chargé des frais au gouvernement du Québec pour ces types de patients totalisant 155 272 jours-patients pour des soins chroniques et 937 jours-patients pour des soins actifs. **Consultation et analyse :** Les taux quotidiens sont fixés par le Ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec à raison de 115 $ pour les soins chroniques et de 198 $ pour les soins aigüs. **Norme de service :** Les services médicaux, professionnels, infirmiers et de soutien sont dispensés en fonction des normes et des pratiques qui ont cours dans le domaine de la santé. **Résultats sur le rendement :** En décembre 2002, le Conseil canadien d'agrément des services de santé a octroyé à Hôpital Sainte-Anne le type d'agrément le plus élevé qui peut être octroyé à un établissement de santé soit une durée de trois (3) ans. **Le processus de gestion des différends :** Selon le cas, les conflits sont traités par téléphone, par correspondance et/ou dans le cadre de réunions.			

R - Service réglementaire	D & P - Droits et privilèges	A - Autres biens et services	
Type de frais*	**Pouvoir d'établissement des frais**	**Recettes réelles en 2002-2003 (000 $)**	**Coût total prévu pour fournir le bien ou le service (000 $)**
Hôpital Sainte-Anne : Location d'espace			
R	Règlement concernant les immeubles fédéraux C.P. 1992-1837 27 août 1992	66 $	--
ACC charge des frais aux entreprises de télécommunications qui ont des antennes sur le toit de l'édifice principal de l'Hôpital Sainte-Anne aux fins de télécommunications. De plus, un centre communautaire provincial de services locaux paie certains frais reliés à l'occupation d'espace à l'hôpital. **Consultation et analyse :** Les permis et baux sont rédigés par Justice Canada avec les informations reçues de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada et sont signés par les parties. **Norme de service :** La conformité avec les énoncés des permis et des baux. **Le processus de gestion des différends :** Selon le cas, les conflits sont traités par téléphone, par correspondance et/ou dans le cadre de réunions. En outre, s'il y a lieu, des procédures judiciaires peuvent être prises pour en arriver à un règlement.			
Hôpital Sainte-Anne : Frais de repas à la cafétéria			
A	Conforme à la pratique qui a cours dans le réseau de la Santé et des Services sociaux du Québec.	337 $	1 119 $
ACC charge des frais aux employés et visiteurs qui utilisent la cafétéria de l'Hôpital pour prendre leurs repas. **Consultation et analyse :** Le coût pour les employés est basé sur le taux établi dans les hôpitaux provinciaux du Québec et couvre principalement le coût des ingrédients du repas. Quant au prix pour les visiteurs, il est basé sur le prix des employés majoré avec des ratios allant de 1.10 à 1.75. **Norme de service :** Les normes de services découlent entre autres du Code d'hygiène à l'intention de l'industrie canadienne des services alimentaires et du Code canadien régissant la vente en détail des aliments et des services alimentaires. Les suggestions des usagers sont évaluées et implantées dans la mesure du possible. **Résultats sur le rendement :** Les usagers (employés et visiteurs) de la cafétéria sont appelés à répondre à des sondages périodiques et ponctuels. Une boîte à suggestions est disponible pour recevoir les commentaires des usagers. **Le processus de gestion des différends :** Chaque différend concernant la nourriture est évalué individuellement. Suite à l'évaluation, et si la demande a du mérite, des mesures correctrices seront prises.			

R - Service réglementaire	D & P - Droits et privilèges	A - Autres biens et services	
Type de frais*	**Pouvoir d'établissement des frais**	**Recettes réelles en 2002-2003 (000 $)**	**Coût total prévu pour fournir le bien ou le service (000 $)**
Hôpital Sainte-Anne : Frais d'hébergement et de repas chargés aux bénéficiaires			
R	Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants C.P. 1990-1825 28 août 1990	5 255 $	17 531 $

Des frais d'hébergement et de repas sont chargés aux patients admis pour une affection ouvrant droit à pension. Cependant, lorsqu'un patient est admis pour une affection n'ouvrant pas droit à pension, le taux mensuel maximum des frais est de 755,12 $ basé sur les revenus du patient et autres considérations. En 2002-2003, environ 484 lits ont été occupés par ce type de patients.

Consultation et analyse : Le taux mensuel maximum des frais d'hébergement et de repas est fixé par le ministère de façon à correspondre au moins élevé des deux montants suivants : 1) le taux modérateur provincial mensuel le plus bas pour l'hébergement et les repas en vigueur le 1 er juillet précédent; ou 2) le taux mensuel maximum qui s'appliquait à l'hébergement immédiatement avant le 1 er octobre, multiplié par le pourcentage que représente le taux de l'AAC pour les personnes mariées en vigueur le 1 er juillet de l'année en cours par rapport au taux de l'AAC pour les personnes mariées en vigueur le 1 er juillet de l'année précédente. Les bénéficiaires sont avisés par lettre du nouveau taux mensuel qui leur sera chargé.

Norme de service : Les services médicaux, professionnels, infirmiers et de soutien sont dispensés en fonction des normes et des pratiques qui ont cours dans le domaine de la santé.

Résultats sur le rendement : En décembre 2002, le Conseil canadien d'agrément des services de santé a octroyé à l'Hôpital Sainte-Anne le type d'agrément le plus élevé qui peut être octroyé à un établissement de santé soit une durée de trois (3) ans.

Le processus de gestion des différends : Selon le cas, les conflits sont traités par téléphone, par correspondance et/ou dans le cadre de réunions avec les pensionnaires ou leurs représentants. En outre, des mesures de compensation pourraient être prises en ce qui a trait aux pensions et, s'il y a lieu, des procédures judiciaires peuvent être prises pour en arriver à un règlement.

Gouvernement en direct

À l'instar d'autres ministères, Anciens Combattants Canada a accru sa présence sur Internet pour mieux servir la population canadienne. L'initiative Gouvernement en direct comporte trois services clés. Deux d'entre eux ont trait à l'objectif stratégique lié aux avantages et aux programmes : 1) Service clé – Pensions, allocations et soins de santé; 2) Service clé – Info-aînés Canada. Anciens Combattants Canada assume le leadership à l'égard de ces deux services clés.

La mise en place du service clé – Pensions, allocations et soins de santé a progressé en regard du projet Prestations et services de santé en direct d'Anciens Combattants Canada. Ce projet vise à permettre aux clients de présenter une demande de pension d'invalidité en direct ou d'obtenir un examen de leur dossier en ce qui a trait à leur droit à pension. Par ailleurs, le premier volume du Manuel des politiques – Programmes pour anciens combattants est maintenant accessible en direct. Anciens Combattants Canada et Travaux publics et Services gouvernementaux Canada ont mis au point un système de présentation en direct des évaluations de l'infirmière signées, en toute confidentialité, par voie de l'infrastructure à clés publiques du gouvernement du Canada. La prochaine étape consistera à mettre en place un système de présentation des évaluations médicales et de l'ergothérapeute. En l'occurrence, nous travaillerons avec le Secrétariat du Conseil du Trésor, Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, et les responsables du projet de voie de communications protégée.

En ce qui concerne le service clé – Info-aînés Canada, le site Web d'Info-aînés Canada offre aux aînés, à leurs familles, aux dispensateurs de soins et aux fournisseurs de services, un guichet unique qui leur permet d'avoir accès facilement à de l'information (fédérale/provinciale/territoriale) sur les programmes et les services. Cette année, de nombreuses améliorations ont été apportées au site, notamment l'ajout de deux « Événements de la vie » (Transition de soins de santé et Décès et deuil). Les visiteurs peuvent remplir un questionnaire en vue de recevoir une liste de sites Web qui s'appliquent à leur situation. Ils peuvent ainsi obtenir de l'information sur des programmes et services (gouvernementaux ou non) pertinents. La rubrique Événements de la vie permet de faire une recherche par province et peut être utilisée comme liste de vérification et outil de planification. La capacité de recherche du site a aussi été améliorée. La rubrique d'aide comporte maintenant une composante audiovisuelle qui permet aux visiteurs de se familiariser avec les ressources spéciales du site Info-aînés Canada. Le service clé – Info-aînés Canada permet en outre de faciliter les projets d'amélioration des services grâce aux efforts du Partenariat canadien sur les services aux aînés (PCSA) et d'un comité consultatif de citoyens. En juin 2002, on a organisé une présentation au sujet de la vision et des objectifs du PCSA dans le cadre de la Rencontre fédérale-provinciale-territoriale des ministres responsables des questions touchant les aînés. L'initiative de service clé – Info-aînés Canada relève principalement d'ACC, qui compte cependant sur les efforts et la collaboration de nombreux organismes fédéraux (l'Agence des douanes et du revenu du Canada, Santé Canada, Développement des ressources humaines Canada, le Secrétariat du Conseil du Trésor, et Communications Canada) et provinciales (le ministère des Affaires civiques, le Secrétariat du troisième

âge de l'Ontario, le ministère de la Santé et des Services sociaux, et les gouvernements de l'Île-du-Prince-Édouard, de l'Alberta, du Manitoba et de la Colombie-Britannique).

Le troisième regroupement de services clés, une autre initiative dirigée par Anciens Combattants Canada, est le service clé – Le Canada se souvient, qui vient appuyer notre mandat ayant trait au Souvenir en regard de l'objectif stratégique du programme Le Canada se souvient. Au 31 mars 2003, Anciens Combattants Canada comptait plus de 8 000 articles commémoratifs en direct sur les Canadiens morts à la guerre, et des hyperliens aux entrées correspondantes dans le site Web du Mémorial virtuel de guerre du Canada. Au cours de présent exercice, les hyperliens ont été améliorés pour intégrer l'information sur les sépultures de guerre. Plus de la moitié des visiteurs du site Web d'Anciens Combattants Canada l'utilisent pour consulter l'information du site Le Canada se souvient. Les partenaires de cette initiative sont les Archives nationales du Canada et Industrie Canada.

Cette année, l'utilisation du site Web d'ACC a augmenté de 27 %, tandis que le nombre de courriels a augmenté de 22 %. Le nombre d'articles commémoratifs destinés au site Web du Mémorial virtuel de guerre du Canada a augmenté de 95 % par rapport à l'année dernière. L'augmentation de 12 % du nombre de visiteurs du site Web d'Info-aînés Canada et de 61 % du nombre de visites répétées démontre que les utilisateurs y trouvent de l'information pertinente.

ACC doit maintenant relever des défis pour répondre à ses engagements en ce qui a trait au Gouvernement en direct, notamment celui de respecter des échéances serrées alors que toutes les ressources sont affectées aux besoins opérationnels.

Pour obtenir des renseignements supplémentaires, veuillez consulter les sites Web suivants :

Mémorial virtuel de guerre du Canada :
http://www.virtualmemorial.gc.ca

Info-aînés Canada :
http://www.seniors.gc.ca/index.jsp

Gouvernement en direct d'Anciens Combattants :
http://www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=department/golrep

Manuel des politiques - Programmes pour anciens combattants :
http://www.vac-acc.gc.ca/providers_f/sub.cfm?source=vppm

Initiatives horizontales

Les initiatives horizontales sont définies comme étant des initiatives importantes dans le cadre desquelles des partenaires de deux ou plusieurs organismes ont reçu du financement de programme et se sont entendus formellement pour travailler ensemble afin de réaliser des résultats partagés. Voici une description des initiatives horizontales d'ACC, pour laquelle nous sommes le ministère directeur.

Initiative de coordination des soins de santé

L'Initiative de coordination des soins de santé (ICSS) a été établie en 1994 afin de développer et de mettre en oeuvre une stratégie pour coordonner les achats par le gouvernement fédéral des services et des produits de soins de santé pour les clients du gouvernement fédéral au coût le plus bas possible grâce à la coordination des efforts parmi plusieurs ministères et organismes. Ces clients (plus d'un million) comprennent les anciens combattants, les membres des Forces canadiennes et de la GRC, les membres des Premières nations vivant dans les réserves, les Inuits, les détenus des établissements fédéraux, les immigrants et les réfugiés admis. Dix ministères et organismes ayant des intérêts communs ont formé un partenariat pour minimiser les inefficacités et le chevauchement reliés à leur prestation des programmes de soins de santé tout en maintenant ou améliorant la qualité des services qu'ils offrent. Anciens Combattants Canada joue le rôle de premier plan en accueillant le Secrétariat de l'ICSS, lequel appuie l'initiative à l'échelle globale en coordonnant des activités conjointes, en fournissant de l'expertise dans les domaines de l'analyse, de la planification et de la gestion des projets et en représentant les nombreux ministères fédéraux offrant des services de santé sur divers comités fédéraux, provinciaux et territoriaux. Les obligations de rendre compte, les ressources, les activités prévues et les résultats du rendement de l'ICSS sont documentés dans son plan d'activités, dans son cadre de responsabilisation et de rapport et dans ses rapports annuels au Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada.

En 2002-2003, des frais négociés conjointement, des achats en vrac et une élaboration collaborative de politiques ont permis, dans leur ensemble, d'améliorer la qualité des services offerts aux clients et d'économiser 11,6 millions de dollars.

Dans le cadre de son rôle à titre de ministère d'accueil pour l'ICSS, ACC a contribué à cette initiative de plusieurs façons. Les dépenses d'exécution du Secrétariat de l'ICSS ont été financées par ACC. Notre sous-ministre déléguée est présidente du Comité directeur de l'ICSS. ACC a également participé activement à des activités de l'ICSS telles que l'élaboration conjointe des politiques parmi les ministères fédéraux et des négociations conjointes avec les fournisseurs des produits et des services de soins de santé. Ces activités ont donné lieu à une amélioration de la gestion des programmes, des économies pour tous les Canadiens et toutes les Canadiennes et une meilleure qualité de vie pour tous les clients fédéraux, y compris nos anciens combattants et nos autres clients – un lien direct à notre résultat stratégique relié aux programmes d'avantages et de services.

Comme l'ICSS fait affaire avec de nombreux fournisseurs de soins de santé à travers le

Canada, il y a plusieurs défis, y compris les différents fondements juridiques des programmes, diverses exigences opérationnelles et de politique, des différences technologiques et au niveau des données démographiques des clients, des pénuries de ressources, des structures organisationnelles diversifiées et des pressions politiques. Pour les partenaires de l'ICSS, ceci signifie qu'il est nécessaire de consacrer davantage de temps, d'effort et d'innovation afin de surmonter ces défis. Cependant, les résultats améliorés justifient le temps exigé.

L'ICSS est décrite dans le rapport sur le rendement du Canada de 2003 (http://www.tbs-sct.gc.ca/report_f.asp).

Initiative de coordination des soins de santé
Part d'ACC des dépenses réelles pendant l'exercice 2002-2003 : 1,0 millions de dollars

Initiative du Système fédéral de traitement des demandes de soins de santé

La phase de développement de notre Système fédéral de traitement des demandes de soins de santé (SFTDSS) a débuté en janvier 2002. Anciens Combattants Canada, en partenariat avec la GRC et le ministère de la Défense Nationale, a conclu un contrat pluriannuel (2002-2008) avec le Service Croix Bleue de l'Atlantique (SCBA). Ce contrat permet au SCBA de traiter des demandes de soins de santé au nom de ces trois ministères.

La mise en oeuvre de ce contrat se divise en quatre versions. Deux de ces versions ont été mises en oeuvre avec succès en 2002-2003. La version 1 donne à la GRC la capacité de soumettre des demandes de soins dentaires électroniquement et comprend quelques initiatives reliées au positionnement technique d'ACC. La version 2 a assimilé les procédures opérationnelles reliées aux pays étrangers et au déplacement pour des raisons de santé pour ACC. Pour le MDN, cette version comprend les soins d'urgence hors Canada pour les membres des FC ainsi que le développement d'un système pharmaceutique national pour les bases des FC, lequel a été complété en mars 2003. Ce système relie toutes les pharmacies des FC au Système pharmaceutique en direct du SCBA qui est actuellement utilisé par les pharmacies de détail, fournissant aux FC des dossiers pharmaceutiques complets pour tous les membres. Pour la GRC, cette version comprend une intégration de ses programmes des soins dentaires et de déplacement.

Cette phase de développement du système permettra au gouvernement fédéral de réaliser des économies d'environ 20 millions de dollars car un système unique servira trois ministères, soit ACC, la GRC et le MDN.

La mise en oeuvre de ces deux versions a posé certains défis, y compris un changement de la portée du travail, la disponibilité des ressources humaines pour appuyer les opérations en cours et le développement de ce nouveau système ainsi que la coordination des mises à niveau du système avec le SCBA. Afin de réussir la mise en oeuvre, la gestion des risques était essentielle pour maintenir un milieu opérationnel stable lors de la mise en place progressive de ce nouveau système.

Cette initiative constitue un exemple de la réussite d'une initiative gouvernementale horizontale Nationale en partenariat avec le secteur privé. Il s'agit également d'un exemple de la réussite d'une initiative dans le cadre du projet Gouvernement en direct.

Initiative du Système fédéral de traitement des demandes de soins de santé
Part d'ACC des dépenses réelles pendant l'exercice 2002-2003 : 0,3 millions de dollars

De plus amples renseignements (y compris de l'information personne-ressource) à l'égard de ces initiatives et d'autres initiatives horizontales des ministères fédéraux, sont disponibles dans la Base de données relative aux résultats horizontaux du Secrétariat du Conseil du Trésor à http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/eppi-ibdrp/hr-rh_f.asp.

Fonction de contrôleur moderne

Les engagements relatifs à la Fonction de contrôleur moderne figurent dans le *Rapport sur les plans et les priorités 2002-2003* suivant trois thèmes : Valeurs et éthique, Amélioration des pratiques modernes de gestion, et Gestion intégrée du risque.

Après avoir procédé à une évaluation et à un examen des pratiques exemplaires, on a élaboré et approuvé un Plan de programme sur les valeurs et l'éthique pour 2003-2004. Le plan comprend une série de séances de discussion sur les valeurs et l'éthique qui favoriseront la création d'un environnement où les enjeux et les risques liés à l'éthique sont clairs, et à fournir aux gestionnaires et aux employés les outils nécessaires pour composer avec les questions liées à l'éthique. Le Programme sur les valeurs et l'éthique aidera à la mise en oeuvre d'un processus décisionnel axé sur les valeurs dans les activités administratives quotidiennes.

En ce qui concerne l'amélioration des pratiques modernes de gestion, la fonction de contrôleur moderne vise à fournir aux gestionnaires des données financières et non financières intégrées sur le rendement, une approche efficace en matière de gestion du risque, et des systèmes de contrôle appropriés. Ces principes ont été intégrés à notre approche relative au processus de planification opérationnelle, au processus de contrôle des dépenses, et à la mise en oeuvre de la gestion intégrée du risque. Dans le cadre du processus de planification opérationnelle, les crédits budgétaires au niveau supérieur ont été affectés en regard de l'impact, du risque et des pressions non consolidées. Les crédits budgétaires définitifs pour l'exercice financier ont été calculés en utilisant une approche fondée sur les incidences secondaires et la capacité financière dans le contexte des priorités du Ministère, et en y intégrant une stratégie d'atténuation des risques. Tout au long de l'exercice financier, on a fait une analyse des dépenses et de l'engagement afin de préciser et de contrôler les perspectives pour le présent exercice et d'assurer la planification du risque pour la nouvelle année.

La gestion intégrée du risque comprend une gestion systématique des risques à l'échelle du Ministère à l'appui des décisions stratégiques pour la réalisation des objectifs organisationnels. Au cours de la période visée, le Ministère a entrepris d'opérationaliser son approche relative à la gestion intégrée du risque. Dans le but d'assurer la visibilité de la gestion intégrée du risque au niveau opérationnel, une approche a été mise à l'essai au Secteur des services ministériels en vue d'identifier et d'évaluer les risques. Cette initiative a permis de faire connaître le processus de gestion intégrée du risque et les composantes du profil de risque opérationnel. Le projet pilote a fait l'objet d'une évaluation informelle et mené à l'élaboration d'une approche de mise en oeuvre pour le reste du Ministère.

Au cours du présent exercice, des cadres supérieurs du TACRA ont évalué la capacité du Tribunal. Vous trouverez un rapport détaillé de l'évaluation dans le site Web du TACRA. Comme les ressources disponibles pour la mise en oeuvre des changements sont limitées, un plan stratégique a été élaboré en fonction de quatre éléments : les communications, l'amélioration des services offerts, les capacités de gestion, et la planification de la

transition. Des principes modernes de gestion sont intégrés dans tous les secteurs d'activité du Tribunal, y compris des processus d'identification et d'évaluation des conséquences et des risques liés aux initiatives.

Initiatives réglementaires

Au sujet des initiatives réglementaires, les engagements d'Anciens Combattants dans le Rapport sur les plans et les priorités de 2002-2003 ont trait au *Règlement sur les sépultures des anciens combattants*, au *Règlement sur les allocations aux anciens combattants* et au *Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants*. Voici un résumé de nos résultats attendus et de nos réalisations.

Initiative et résultats attendus	Résultats réalisés
Fusionner les deux programmes d'inhumation administrés par le Ministère, en consolidant le *Règlement sur les sépultures des anciens combattants*, 1995 et le *Règlement sur les frais de sépulture des anciens combattants admissibles*, 1995, y compris le transfert de l'administration des programmes d'inhumation au Fonds du Souvenir, le traitement égal prévu par la loi pour tous les conjoints de fait et la résolution des observations faites par le Comité conjoint permanent de la Chambre des Communes et du Sénat pour l'étude des règlements.	En 2002-2003, le ministère de la Justice a poursuivi son examen des modifications proposées, tel qu'exigé par le processus d'examen législatif. La complexité de ces modifications et d'autres facteurs reliés ont contribué aux délais d'exécution prolongés. De plus, on porte une attention particulière à la compétence provinciale et à la compatibilité harmonisée avec les divers codes de droit commun et civil qui sont utilisés dans les différentes provinces. On prévoit maintenant que ces modifications seront complétées en 2003-2004.
Règlement sur les allocations aux anciens combattants - Harmoniser les définitions reliées à la cécité, faciliter le recouvrement des versements excédentaires, améliorer la documentation des absences des clients du Canada, prévoir un traitement égal prévu par la loi pour tous les conjoints de fait, assurer que la terminologie est non sexiste et apporter d'autres modifications techniques.	On prévoit terminer « l'examen législatif » de ces modifications d'ici mai 2003. Lorsque cette procédure sera terminée et à la suite de la recommandation du ministre des Anciens Combattants, le règlement sera soumis aux fins d'approbation en principe. Le projet de règlement sera ensuite soumis aux fins de publication préalable dans la Gazette du Canada. Après la publication préalable, le règlement sera étudié aux fins d'approbation finale et publié ensuite dans sa forme finale. L'entrée en vigueur est prévue pour la fin de 2003-2004.

Initiative et résultats attendus	Résultats réalisés
Améliorer le *Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants* pour inclure les services et les avantages médicaux pour les anciens membres de la GRC qui reçoivent une pension pour des invalidités reliées au service dans une zone de service spécial.	Un partenariat a été établi entre la GRC et ACC afin d'identifier les besoins à court, à moyen et à long terme des membres libérés ou en voie de libération de la GRC et de développer des services et des avantages appropriés d'ACC pour répondre à ces besoins. Dans le cadre du travail qui sera entrepris par le biais de ce partenariat, on étudiera des modifications à la législation actuelle d'ACC et de la GRC, y compris le *Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants*.

Pour de plus amples renseignements sur la législation d'Anciens Combattants, veuillez consulter le site Web suivant :
http://www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=department/Legislation.

Initiative d'amélioration des services

Dans le cadre de l'Initiative d'amélioration des services d'ACC, un Sondage national sur la satisfaction des clients a été effectué en juin 2001 afin d'établir des données de base fiables au sujet du niveau de satisfaction des clients par rapport aux programmes et aux services d'ACC. Les résultats de ce sondage ont servi de fondement à l'élaboration du Plan d'amélioration des services du Ministère de 2002-2005, préparant la voie à l'amélioration continue.

En avril et mai 2003, ACC a effectué un autre Sondage sur la satisfaction des clients afin de faire la comparaison avec les résultats obtenus en 2001 et de mesurer les progrès réalisés en fonction des occasions primaires et secondaires bien définies d'amélioration des services qui ont été identifiées par le biais du Sondage de 2001. Au total, 1 447 clients venant de toutes les provinces canadiennes ont participé au sondage, y compris des anciens combattants du temps de guerre, des survivants et des anciens combattants des Forces canadiennes.

Les résultats du Sondage de 2003 révèlent une augmentation globale du niveau de satisfaction des clients par rapport à nos programmes et à nos services, allant de 85 % en 2001 à 87 % en 2003.

Initiatives abordées formellement dans le cadre du Plan d'amélioration des services d'ACC

Le Plan d'amélioration des services d'ACC contient des initiatives qui appuient quatre des objectifs stratégiques du Portefeuille, c'est-à-dire les Programmes d'avantages et de services, le Programme de services juridiques des pensions, le Programme Le Canada se souvient et l'Administration ministérielle. Ce Plan d'amélioration des services facilitera l'amélioration continue des services et aidera le Ministère à répondre efficacement aux besoins complexes de nos groupes de clients divers. Le Plan d'amélioration des services et le Répertoire des plans d'action contiennent des initiatives provenant de tous les secteurs, de toutes les directions générales et de toutes les unités opérationnelles du Ministère. Comme tel, ils adressent les services ministériels internes et de première ligne qui appuient la prestation des programmes et des services à tous les groupes de clients. Afin de mesurer notre progrès en fonction des objectifs d'amélioration des services et d'assurer que les initiatives identifiées dans le Plan d'amélioration des services d'ACC continuent de répondre aux priorités du point de vue des clients, ACC continuera d'effectuer des Sondages nationaux sur la satisfaction des clients tous les deux ans. Grâce à l'utilisation de l'Outil de mesures communes dans le cadre du Sondage, il sera possible de mesurer le niveau de satisfaction des clients par rapport aux éléments de service particuliers ainsi que la priorité qu'accordent les clients à ces éléments. De plus, nous serons en mesure de mesurer le rendement d'ACC par rapport aux autres organisations du secteur public.

Principales réalisations en vue d'améliorer les services du point de vue des citoyens

Les résultats du sondage de 2003 reflètent une amélioration globale du niveau de satisfaction des clients par rapport aux programmes et aux services offerts par ACC pour tous les groupes de clients, les anciens combattants et les clients des Forces canadiennes ayant démontré la plus importante augmentation.

Le tableau suivant résume les résultats du sondage :

Graphique 11 : taux de satisfaction des clients

Groupe de clients	Taux de satisfaction		Amélioration
	2001	2003	
Anciens combattants (guerre)	89 %	90 %	**+1 %**
Anciens combattants et clients des Forces canadiennes	72 %	80 %	**+8 %**
Survivants	84 %	86 %	**+2 %**
Taux global de satisfaction	**85 %**	**87 %**	**+2 %**

Les données de l'Enquête Nationale de 2003 sur la satisfaction des clients révèlent que du progrès a été réalisé par rapport à six des huit occasions primaires d'amélioration des services qui ont été identifiées dans l'Enquête de 2001. Le temps d'attente pour obtenir une décision écrite est demeuré constant avec un taux de 70 % tandis que le temps d'attente pour un rendez-vous a baissé de deux points, allant de 85 % en 2001 à 83 % en 2003.

Du progrès a également été réalisé par rapport à trois des cinq occasions secondaires d'amélioration des services. Le taux pour le respect et dignité à l'égard du client est demeuré constant à 96 % et la clarté de la communication écrite a baissé de trois points, allant de 92 % en 2001 à 89 % en 2003. Le niveau de satisfaction par rapport aux catégories des Communications et des Services offerts par le personnel a connu une augmentation globale, reflétant ainsi l'engagement du Ministère à se concentrer sur les domaines qui sont jugés comme étant des priorités du point de vue des clients.

Graphique 12 : taux de satisfaction par rapport au service

Catégories de service	Taux de satisfaction		Amélioration
	2001	2003	
Rapidité	70,0 %	70,0 %	**0 %**
Accès aux services *	85,5 %	83,1 %	**-2,4 %**
Communications	88,1 %	88,7 %	**+0,6 %**
Services offerts par les employés	90,4 %	91,9 %	**+1,5 %**
Connaissance des employés (compétences)	83,0 %	89,0 %	**+6,0 %**
Traitement juste et équitable	89,0 %	90,0 %	**+1,0 %**
Obligeance et empressement à faire des efforts supplémentaires	90,0 %	91,0 %	**+1,0 %**
***Résultat :* En fin de compte, avez-vous pu obtenir ce dont vous aviez besoin?**	(Pas disponible)	**Oui: 85 %**	

* Bien que la catégorie de l'accès aux services a connu une diminution globale de 2,4 points de pourcentage, le niveau d'importance accordé à ces éléments de services dans cette catégorie (79,3 %) était inférieur à la moyenne.

Le pourcentage des clients qui ont indiqué que les services d'ACC ont répondu à leurs besoins a augmenté de 72 % en 2001 pour atteindre 77 % en 2003. 28 % des clients ont estimé que les services offerts par le Ministère se sont améliorés au cours des douze derniers mois.

Bien que nous reconnaissions que nous avons fait du progrès, il reste toujours des domaines qui doivent être améliorés. Dans le cadre de notre engagement envers l'amélioration continue des services, ACC mettra l'accent sur les domaines suivants :

- Temps d'attente pour obtenir une décision écrite;
- Temps d'attente pour un rendez-vous;
- Information sur la procédure à suivre pour soumettre une demande ou pour avoir accès aux avantages et aux services;
- Réponses aux questions posées; et
- Sensibilité du personnel aux enjeux auxquels font face les anciens combattants et les clients des Forces canadiennes.

Amélioration de la satisfaction des clients et progrès réalisé envers les cibles de la satisfaction

Compte tenu de notre taux positif de satisfaction des clients, ACC va s'efforcer de maintenir le niveau de satisfaction actuel sur les éléments de service qui ont reçu un taux de 90 % ou plus. Les efforts seront concentrés sur les éléments de service pour lesquels le niveau de satisfaction était inférieur au niveau d'importance indiqué par nos clients.

Normes de service

ACC est en train de mettre à jour ses normes de service par le biais de consultations à grande échelle avec les clients, les équipes de gestion internes et les groupes d'employés. Une version modifiée des normes de services d'ACC, y compris les éléments de la prestation des services électroniques, sera élaborée au cours de l'année financière 2003-2004.

L'amélioration des services est la responsabilité de tous!

L'un des éléments critiques du Plan d'amélioration des services d'ACC est la responsabilisation claire à l'égard de la réalisation des résultats. La participation des employés à tous les niveaux de l'organisme est essentielle à la réussite de la mise en oeuvre de notre Plan d'amélioration des services. Dans le cadre d'un projet pilote pour la période de révision de 2003-2004, les objectifs reliés à l'amélioration des services seront incorporés au sein des contrats sur le rendement des gestionnaires du Ministère et au sein des évaluations du rendement des employés. Cette approche, basée sur les résultats et visant l'amélioration continue des services, est conçue pour réunir la responsabilisation à l'égard des résultats et la reconnaissance des réalisations.

Pour de plus amples renseignements sur l'initiative d'amélioration des services d'ACC, consultez : http://www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=department/reports/sii.

État des réservoirs de stockage de combustibles se trouvant sur des terres appartenant à Anciens Combattants

Des milliers de réservoirs de stockage de pétrole et de produits pétroliers ont été installés sur des terres fédérales. Plusieurs de ces réservoirs, fabriqués en acier ordinaire, n'ont aucune protection contre la corrosion. Avec l'âge, les risques de fuites ne cessent de croître pour ces réservoirs et des fuites de ce genre peuvent avoir des répercussions environnementales et économiques dévastatrices. Pour cette raison, les ministères du gouvernement fédéral doivent enregistrer leurs réservoirs en usage et abandonnés et en faire un rapport annuel comme suit :

Rapport annuel pour le 30 avril 2003

Conformément à la partie IV de la Canadian Environmental Protection Act, Part IV, *Règlement fédéral sur l'enregistrement des systèmes de stockage de produits pétroliers et de produits apparentés sur le territoire domanial et les terres autochtones*, le présent rapport fournit l'information énoncée à l'annexe II dudit règlement et mise à jour au 31 décembre 2002.

Le nombre suivant de systèmes de stockage hors sol :

Sont inscrits auprès d'Anciens Combattants : **6**

Sont conformes aux *Lignes directrices techniques fédérales concernant les réservoirs de stockage hors sol* : **6**

Le nombre suivant de systèmes de stockage souterrains :

Sont inscrits auprès d'Anciens Combattants : **0**

Sont conformes aux *Lignes directrices techniques fédérales concernant les réservoirs de stockage souterrains* : **0**

Pour obtenir de plus amples renseignements sur les Réservoirs fédéraux de stockage de produits pétroliers et de produits apparentés, veuillez consulter le site Web suivant : http://www.ec.gc.ca/st-rs.

Stratégie de développement durable

Dans l'intérêt de tous les Canadiens et de toutes les Canadiennes, le gouvernement du Canada s'engage à être responsable sur le plan environnemental, social et économique. En fin de compte, nous devons répondre aux besoins actuels sans compromettre les besoins des générations futures par le biais du développement durable. Au portefeuille des Anciens Combattants, nos engagements à cet égard sont publiés dans notre Stratégie de développement durable. La deuxième Stratégie de développement durable du portefeuille des Anciens Combattants, s'appliquant à la période entre 2001 et 2004, a été déposée au Parlement en février 2001. Au site Web d'Anciens Combattants, nous donnons des rapports réguliers sur notre progrès envers la réalisation de nos objectifs.

Le portefeuille des Anciens Combattants a identifié plusieurs objectifs, buts et jalons concrets en vue d'intégrer le concept du développement durable à nos activités, à nos processus décisionnels et à notre culture organisationnelle. Ceux-ci sont organisés sous les quatre thèmes suivants :

Soutien des activités gouvernementales – Dans le cadre de ce thème, nous nous penchons principalement sur le développement et l'encouragement de partenariats en vue d'améliorer les services que nous offrons ainsi que sur la préservation et la présentation de nos ressources commémoratives physiques.

Soutien du développement de la connaissance et de l'information – En développant et en partageant des connaissances et de l'information grâce à notre engagement d'intégrer le développement durable à nos processus d'élaboration de politique et de prise de décision, nous avons l'occasion d'influer sur les valeurs sociales du grand public canadien.

Maintien de la santé de nos clients – Nos programmes et services ont été conçus dans le but de soutenir la santé et le bien-être de notre clientèle.

Maintien de la santé de notre personnel – Dans le cadre de ce thème, nous avons pour but principal d'établir des programmes de soutien qui aident à équilibrer les vies professionnelles et personnelles de nos employés.

Chacun de ces thèmes renferme des objectifs, des buts et des jalons spécifiques qui nous aident à réaliser le développement durable. Tout ceci contribue à chacun de nos résultats stratégiques par le biais des activités qui sont reliées à nos clients, à nos employés et à la manière dont nous effectuons nos opérations quotidiennes. À mesure que nous atteignons nos buts, nous améliorons ou maintenons la qualité de vie de nos anciens combattants, de nos autres clients et de nos employés. Nous renforçons également notre mandat du Souvenir en préservant nos sites mémoriaux à l'aide de pratiques écologiques. Par conséquent, en intégrant les pratiques et la sensibilisation du développement durable à toutes nos activités, nous pouvons plus facilement rendre un service efficace à nos anciens combattants et à nos autres clients tout en préservant l'environnement pour les générations futures.

générations futures.

Au cours de la présente année financière, nous avons fait un peu de progrès au niveau de l'incorporation des pratiques de développement durable et la sensibilisation à cet égard dans le cadre de nos opérations quotidiennes. Bien que certains de nos jalons n'aient pas encore été réalisés, nous en avons atteint quelques-uns, y compris la prise des démarches nécessaires pour partager nos véhicules de l'État avec les autres ministères du gouvernement fédéral et la mise en oeuvre d'une politique qui encourage l'achat de produits et de services écologiques. Nous faisions face à des défis reliés à l'augmentation de la sensibilisation des employés au sujet du développement durable, aux ressources limitées pour gérer ce projet et à la difficulté de surveiller nos jalons.

Nous prévoyons que notre prochaine Stratégie de développement durable (2004-2010) sera déposée au Parlement en décembre 2003. Dans cette nouvelle stratégie, nous avons apporté des modifications qui nous permettrons de nous concentrer sur des résultats qui peuvent être mesurés et surveillés au cours d'une plus longue période. De plus, dans notre prochaine stratégie, le progrès vers les buts sera mesuré avec plus de précision, semestriellement, comme suit :

- Le but a été atteint
- Le progrès vers le but se réalise comme prévu
- Le but n'a pas été atteint ou le progrès vers le but a été retardé
- Le but a été révisé
- Le but n'est plus valide

Dans les cas où les buts n'auront pas été atteints, une explication sera fournie.

Pour de plus amples renseignements sur la Stratégie de développement durable du portefeuille des Anciens Combattants, veuillez consulter le site Web suivant : http://www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=department/reports.

Tableaux du rendement financier

Anciens Combattants Canada

Au total, l'autorisation de dépenses du Programme d'Anciens Combattants se chiffrait à 2 514,5 millions de dollars en 2002-2003, c'est-à-dire 244,7 millions de dollars de plus que les dépenses prévues indiquées dans le *Rapport de 2002-2003 sur les plans et les priorités*. L'augmentation de l'autorisation a été obtenue grâce au Budget supplémentaire des dépenses et à l'accès aux Crédits 5 et 10 du Conseil du Trésor pour les programmes financés par l'administration centrale. Cette autorisation augmentée se compose principalement de financement additionnel pour les éléments suivants :

- 101,6 millions de dollars pour le paiement des pensions d'invalidité;
- 55,8 millions de dollars pour l'achat des biens et des services sous le régime du programme des autres services de santé achetés;
- 38,6 millions de dollars pour les paiements uniques destinés aux anciens combattants des Premières nations;
- 13 millions de dollars en compensation des conventions collectives signées;
- 8,3 millions de dollars pour des contributions sous le régime du Programme pour l'autonomie des anciens combattants;
- 7,7 millions de dollars pour des coûts reliés au litige Authorson;
- 6 millions de dollars de report du budget de fonctionnement de l'exercice 2001-2002; et
- 13,7 millions de dollars pour les autres initiatives, y compris des modifications aux autorisations législatives.

De plus, un montant de 6 millions de dollars a été réattribué à partir de l'affectation des Autres services de santé achetés pour recouvrir les manques à gagner dans le budget de fonctionnement du Ministère.

Les dépenses réelles en 2002-2003 du Programme d'Anciens Combattants étaient de 50,6 millions de dollars de moins que le financement total autorisé, donnant une péremption de 2 % du montant total autorisé. Sur ce montant, il y a des péremptions de 23,4 millions de dollars qui ont été réparties sur diverses subventions et contributions ainsi qu'une péremption de 17,3 millions de dollars dans l'affectation des Autres services de santé achetés. La péremption restante de 9,9 millions de dollars est reliée à divers projets dans le budget de fonctionnement du Ministère.

Tribunal des anciens combattants (révision et appel)

Au total, l'autorisation de dépenses du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) se chiffrait à 11,5 millions de dollars en 2002-2003, c'est-à-dire 0,5 million de dollars de plus que les dépenses prévues indiquées dans le *Rapport de 2002-2003 sur les plans et les priorités*. L'augmentation de l'autorisation a été obtenue grâce au Budget

les programmes financés par l'administration centrale. Cette autorisation augmentée était principalement reliée à un report de 2001-2002 et au financement pour compenser des conventions collectives signées.

Tableau 1 :sommaire des crédits approuvés

2002-2003 Besoins financiers par autorisation (en millions de dollars)				
		Total		
Crédit		Dépenses prévus	Autorisations	Dépenses réelles
	Programme des Anciens Combattants			
1	Dépenses de fonctionnement	607,0	*744,6*	717,4
5	Dépenses en capital	7,6	*5,1*	4,8
10	Subventions et contributions	1 624,9	*1 726,9*	1 703,4
(L)	Ministre des Anciens Combattants - Traitement et allocation pour automobile	0,1	*0,1*	0,1
(L)	Crédits de réadaptation, en vertu de l'article 8, et remboursements, en vertu de l'article 15 de la *Loi sur les indemnités de service de guerre*, de redressements de compensation effectués en conformité avec la *Loi sur les terres destinées aux anciens combattants*	--	--	--
(L)	Rajustement des engagements actuariels de l'assurance des soldats de retour au pays	--	--	--
(L)	Rajustement des engagements actuariels de l'assurance des anciens combattants	0,2	*0,2*	0,2
(L)	Utilisation du produit de la disposition des surplus de biens de la Couronne	--	*0,1*	0,1
(L)	Remboursement de sommes créditées aux recettes au cours des années précédentes	--	*0,1*	0,1
(L)	Montants accordés par la Cour	--	*1,1*	1,1
(L)	Contributions aux régimes d'avantage sociaux des employés	30,0	*36,4*	36,4
	Total du Programme des Anciens Combattants	**2 269,8**	***2 514,6***	**2 463,6**
	Programme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)			
15	Dépenses du programme	9,3	*9,4*	9,4
(L)	Contributions aux régimes d'avantage sociaux des employés	1,7	*2,1*	2,1
	Total du Programme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	**11,0**	***11,5***	**11,5**
	Total du Portefeuille	**2 280,8**	***2 526,1***	**2 475,1**

Nota : 1. Les dépenses de fonctionnement comprennent les dépenses en capital secondaires et les autres services de santé achetés.
2. Les autorisations totales de dépenses représentent le budget principal des dépenses, le budget supplémentaire des dépenses et d'autres autorisations.
3. Les chiffres étant arrondis, ils peuvent ne pas correspondre au total indiqué.

Tableau 2 :comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles

Depenses prévues du Portefeuille par opposition aux dépenses reelles par secteur d'activités (en millions de dollars)

Secteur d'activité	ETP	Fonction-nement	Capital	Subventions et contributions	Total des dépenses brutes	Moins : Recettes disponibles*	Total des dépenses nettes
Prestations et services							
Dépenses prévues	2 689	590,6	6,6	1 625,1	2 222,3	--	2 222,3
(Autorisations totales)	*2 813*	*675,0*	*5,1*	*1 727,1*	*2 407,2*	--	*2 407,2*
(Total des dépenses réelles)	**2 707**	**652,4**	**4,8**	**1 703,7**	**2 360,9**	--	**2 360,9**
Administration ministérielle							
Dépenses prévues	462	46,5	1,0	--	47,5	--	47,5
(Autorisations totales)	*632*	*107,4*	--	--	*107,4*	--	*107,4*
(Total des dépenses réelles)	**687**	**102,7**	**--**	**--**	**102,7**	**--**	**102,7**
Tribunal des anciens combattants (révision et appel)							
Dépenses prévues	135	11,0	--	--	11,0	--	11,0
(Autorisations totales)	*124*	*11,5*	--	--	*11,5*	--	*11,5*
(Total des dépenses réelles)	**107**	**11,5**	**--**	**--**	**11,5**	**--**	**11,5**
Total pour le Portefeuille							
Dépenses prévues	3 286	648,1	7,6	1 625,1	2 280,8	--	2 280,8
(Autorisations totales)	*3 569*	*793,9*	*5,1*	*1 727,1*	*2 526,1*	--	*2 526,1*
(Total des dépenses réelles)	**3 501**	**766,6**	**4,8**	**1 703,7**	**2 475,1**	--	**2 475,1**
Autres recettes et dépenses							--
Recettes non disponibles **							25,0
(Autorisations totales)							*25,0*
(Réelles)							29,4
Coût des services offerts par d'autres ministères							28,6
(Autorisations totales)							*28,6*
(Réelles)							25,5
Coût net du programme							2 284,4
(Autorisations totales)							*2 529,7*
(Réelles)							2 471,2

* Anciennement « Recettes affectées aux dépenses »"
** Anciennement « Recettes affectées au Trésor »

Nota : 1. Les dépenses de fonctionnement comprennent les dépenses en capital secondaires et les autres services de santé achetés ainsi que les postes suivants prévues par la loi : Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés, ministre des Anciens Combattants - Salaire et allocation d'automobile, utilisation du produit de la disposition des surplus de biens de la Couronne et remboursement de sommes créditées aux recettes au cours des années précédentes.
2. Les subventions et contributions comprennent les postes votés et législatifs.
3. Les autorisations réelles et totales concernant l'administration ministérielle comprennent les montants ayant trait aux projets de technologie de l'information, et les paiements « ex-gracia » aux anciens combattants des Premières nations, aux anciens combattants de la marine marchande, et aux anciens prisonniers de guerre.
4. Les chiffres étant arrondis, ils peuvent ne pas correspondre au total indiqué.

Tableau 2 :comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles

Dépenses prévues du Portefeuille par opposition aux dépenses réelles par secteur d'activités (en millions de dollars)

Secteur d'activité	ETP	Fonctionnement	Capital	Subventions et contributions	Total des dépenses brutes	Moins : Recettes disponibles*	Total des dépenses nettes
Prestations et services							
Dépenses prévues	2 689	590.6	6.6	1 625.1	2 222.3	--	2 222.3
(Autorisations totales)	*2 813*	*675.0*	*5.1*	*1 727.1*	*2 407.2*	--	*2 407.2*
(Total des dépenses réelles)	**2 707**	**652.4**	**4.8**	**1 703.7**	**2 360.9**	--	**2 360.9**
Administration ministérielle							
Dépenses prévues	462	46.5	1.0	--	47.5	--	47.5
(Autorisations totales)	*632*	*107.4*	--	--	*107.4*	--	*107.4*
(Total des dépenses réelles)	**687**	**102.7**	--	--	**102.7**	--	**102.7**
Tribunal des anciens combattants (révision et appel)							
Dépenses prévues	135	11.0	--	--	11.0	--	11.0
(Autorisations totales)	*124*	*11.5*	--	--	*11.5*	--	*11.5*
(Total des dépenses réelles)	**107**	**11.5**	--	--	**11.5**	--	**11.5**
Total pour le Portefeuille							
Dépenses prévues	3 286	648.1	7.6	1 625.1	2 280.8	--	2 280.8
(Autorisations totales)	*3 569*	*793.9*	*5.1*	*1 727.1*	*2 526.1*	--	*2 526.1*
(Total des dépenses réelles)	**3 501**	**766.6**	**4.8**	**1 703.7**	**2 475.1**	--	**2 475.1**
Autres recettes et dépenses							--
Recettes non disponibles **							25.0
(Autorisations totales)							*25.0*
(Réelles)							29.4
Coût des services offerts par d'autres ministères							28.6
(Autorisations totales)							*28.6*
(Réelles)							25.5
Coût net du programme							2 284.4
(Autorisations totales)							*2 529.7*
(Réelles)							2 471.2

* Anciennement « Recettes affectées aux dépenses »
** Anciennement « Recettes affectées au Trésor »

Nota : 1. Les dépenses de fonctionnement comprennent les dépenses en capital secondaires et les autres services de santé achetés ainsi que les postes suivants prévues par la loi : Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés, ministre des Anciens Combattants - Salaire et allocation d'automobile, utilisation du produit de la disposition des surplus de biens de la Couronne et remboursement de sommes créditées aux recettes au cours des années précédentes.

2. Les subventions et contributions comprennent les postes votés et législatifs.

3. Les autorisations réelles et totales concernant l'administration ministérielle comprennent les montants ayant trait aux projets de technologie de l'information, et les paiements « ex-gracia » aux anciens combattants des Premières nations, aux anciens combattants de la marine marchande, et aux anciens prisonniers de guerre.

4. Les chiffres étant arrondis, ils peuvent ne pas correspondre au total indiqué.

Tableau 3 :comparaison historique des dépenses totales prévues et des dépenses réelles

Secteur d'activité	(en millions de dollars)				
	2000-2001	2001-2002	2002-2003		
	Dépenses réelles	Dépenses réelles	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
Prestations et services	2 014,9	2 144,9	2 222,3	*2 407,2*	**2 360,9**
Administration ministérielle	83,7	91,3	47,5	*107,4*	**102,7**
Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	10,0	10,3	11,0	*11,5*	**11,5**
Total pour le Portefeuille	**2 108,6**	**2 246,5**	**2 280,8**	***2 526,1***	**2 475,1**

Nota : Les chiffres étant arrondis, ils peuvent ne pas correspondre au total indiqué.

Tableau 4 : concordance entre les résultats stratégiques et les secteurs d'activités - dépenses prévues

	(en millions de dollars)					
	① Programmes de prestations et de services ② Programme de défense des droits relatifs aux pensions ③ Programme « Le Canada se souvient » ④ Administration ministérielle ⑤ Programme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)					
	Résultat stratégique					
Secteur d'activité	①	②	③	④	⑤	**Total**
Prestations et services	2 177,4	7,7	37,2	--	--	2 222,3
Administration ministérielle	--	--	--	47,5	--	47,5
Total pour Anciens Combattants Canada						**2 269,8**
Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	--	--	--	--	11,0	11,0
Total pour le Portefeuille d'Anciens Combattants						**2 280,8**

Tableau 5 : concordance entre les résultats stratégiques et les secteurs d'activités - dépenses réelles

	(en millions de dollars)					
	① Programmes de prestations et de services ② Programme de défense des droits relatifs aux pensions ③ Programme « Le Canada se souvient » ④ Administration ministérielle ⑤ Programme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)					
	Résultat stratégique					
Secteur d'activité	①	②	③	④	⑤	**Total**
Prestations et services	2 316,1	8,2	36,6	--	--	2 360,9
Administration ministérielle	34,0*	--	--	68,7	--	102,7
Total pour Anciens Combattants Canada						**2 463,6**
Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	--	--	--	--	11,5	11,5
Total pour le Portefeuille d'Anciens Combattants						**1 475,1**

* Représente le montant réel des paiements forfaitaires versés aux anciens combattants des Premières nations, aux anciens combattants de la marine marchande, et aux anciens prisonniers de guerre.

Tableau 6 :recettes - recettes disponibles et non disponibles

La majorité des revenus non disponibles d'ACC proviennent des services aux clients hospitalisés à l'Hôpital Sainte-Anne qui sont couverts par des régimes provinciaux d'assurance-hospitalisation. Le recouvrement des paiements de pension d'invalidité auprès des gouvernements étrangers et les remboursements des dépenses des années précédentes constituent d'autres sources de recettes. Seule une très petite portion des revenus provient des frais d'utilisation et des politiques de recouvrement des coûts.

Recettes par secteur d'activité (en millions de dollars)					
	2000-2001	2001-2002	2002-2003		
	Recettes réelles	Recettes réelles	Recettes prévues	Autorisations totales	Recettes réelles
Recettes non disponibles*					
Prestations et services	32,5	34,5	24,0	32,6	**32,6**
Administration ministérielle	1,2	1,4	1,0	1,5	**1,5**
Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	--	--	--	--	--
Total partiel	33,7	35,9	25,0	34,1	**34,1**
Dépenses non prévues	--	--	--	--	--
Total des recettes non disponibles	**33,7**	**35,9**	**25,0**	**34,1**	**34,1**

* Recettes disponibles - S/O

Tableau 7 :paiements législatifs

Paiements législatifs par secteur d'activité (en millions de dollars)					
	2000-2001	2001-2002	2002-2003		
Secteur d'activité	Recettes réelles	Recettes réelles	Dépenses prévues	Autorisations totales	Recettes réelles
Prestations et services	0,2	0,4	0,2	0,2	0,2
Administration ministérielle	--	--	--	--	--
Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	--	--	--	--	--
Total des paiements législatifs	**0,2**	**0,4**	**0,2**	**0,2**	**0,2**

Nota : Les paiements législatifs reliés à la sont Loi sur les indemnités de service de guerre, la Loi sur les terres destinées aux anciens combattants, la Loi de d'assurance des soldats de retour et la Loi sur l'assurance des anciens combattants.

Tableau 8 :paiements de transfert (subventions et contributions)

Paiements de transfert par secteur d'activité (en millions de dollars)					
	2000-2001	2001-2002	2002-2003		
Secteur d'activité	Dépenses réelles	Dépenses réelles	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
Subventions					
Prestations et services	1 299,9	1 386,3	1 437,6	*1 534,8*	**1 518,1**
Administration ministérielle	--	--	--	--	--
Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	--	--	--	--	--
Total des subventions	**1 299,9**	**1 386,3**	**1 437,6**	***1 534,8***	**1 518,1**
Contributions					
Prestations et services	162,7	171,2	187,5	*192,3*	**185,6**
Administration ministérielle	--	--	--	--	--
Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	--	--	--	--	--
Total des contributions	**162,7**	**171,2**	**187,5**	***192,3***	**185,6**
Total des paiements de transfert	**1 462,6**	**1 557,5**	**1 625,1**	***1 727,1***	**1 703,7**

Tableau 9 :besoins en ressources par organisation et secteur d'activité

Comparaison des dépenses prévues de 2002-2003 (RPP) et des autorisations totales par rapport aux dépenses reelles par organisation et secteur d'activité (en millions de dollars)

Organisation	Secteur d'activité				
	Prestations et services	Administration ministérielle	Total du Programme des Anciens Combattants	Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	Total pour le Portefeuille
Secteur des Services aux anciens combattants					
Dépenses prévues	2 174,6	--	2 174,6	--	2 174,6
(Autorisations totales)	*2 356,6*	--	*2 356,6*	--	*2 356,6*
(Total des dépenses réelles)	2 313,5	--	2 313,5	--	2 313,5
Secteur des Services ministériels					
Dépenses prévues	--	38,5	38,5	--	38,5
(Autorisations totales)	--	*98,4*	*98,4*	--	*98,4*
(Total des dépenses réelles)	--	94,0	94,0	--	94,0
Secteur des Affaires publiques					
Dépenses prévues	37,2	2,7	39,9	--	39,9
(Autorisations totales)	39,6	2,7	42,3	--	42,3
(Total des dépenses réelles)	36,6	2,6	39,2	--	39,2
Bureau de services juridiques des pensions					
Dépenses prévues	7,7	--	7,7	--	7,7
(Autorisations totales)	*8,2*	--	*8,2*	--	*8,2*
(Total des dépenses réelles)	8,2	--	8,2	--	8,2
Coordination des politiques et Bureau principal d'Ottawa					
Dépenses prévues	2,8	2,0	4,8	--	4,8
(Autorisations totales)	*2,8*	*2,0*	*4,8*	--	*4,8*
(Total des dépenses réelles)	2,6	2,0	4,6	--	4,6
Vérification et Évaluation					
Dépenses prévues	--	2,3	2,3	--	2,3
(Autorisations totales)	--	*2,3*	*2,3*	--	*2,3*
(Total des dépenses réelles)	--	2,3	2,3	--	2,3
Planification ministérielle					
Dépenses prévues	--	2,0	2,0	--	2,0
(Autorisations totales)	--	*2,0*	*2,0*	--	*2,0*
(Total des dépenses réelles)	--	1,8	1,8	--	1,8
Tribunal des anciens combattants (révision et appel)					
Dépenses prévues	--	--	--	11,0	11,0
(Autorisations totales)	--	--	--	*11,5*	*11,5*
(Total des dépenses réelles)	--	--	--	11,5	11,5
Total pour le Portefeuille					
Dépenses prévues	2 222,3	47,5	2 269,8	11,0	2 280,8
(Autorisations totales)	*2 407,2*	*107,4*	*2 514,6*	*11,5*	*2 526,1*
(Total des dépenses réelles)	2 360,9	102,7	2 463,6	11,5	2 475,1
Pourcentage du total	**95,4**	**4,1**	**99,5**	**0,5**	**100,0**

Nota : 1. Le Secteur des services ministériels et le secteur d'Activités de l'administration ministérielle comprennent le bureau du ministre, le bureau du sous-ministre, les services juridiques, le Bureau de règlement précoce des conflits et l'Initiative de coordination des soins de santé.

2. Les chiffres étant arrondis, ils peuvent ne pas correspondre au total indiqué.

Tableau 10 : projets

Projets par secteur d'activité (en millions de dollars)						
		2000-2001	2001-2002	2002-2003		
Projet	Coût total estimatif courant	Dépenses réelles	Dépenses réelles	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
Secteur d'activité des prestations et services						
Projet de rénovation de l'Hôpital Sainte-Anne (Phase de mise en oeuvre)	67,7	--	0,6	3,6	2,8	2,8
Projet de restauration des monuments commémoratifs canadiens de champs de bataille (Phase de mise en oeuvre)	30	--	1,7	3,2	3,0	3,0
Total	**97,7**	**--**	**2,3**	**6,8**	**5,8**	**5,8**

Tableau 11 : prêts, investissements et avances

Prêts, investissements et avances (en millions de dollars)			
	2000-2001	2001-2002	2002-2003
Administration ministérielle Secteur d'activité	Dépenses réelles	Dépenses réelles	Dépenses réelles
Contrats immobiliers (Contrats de vente en vigueur - anciens combattants et clients)			
Nombre de comptes	321	222	**90**
Solde	0,7	0,4	**0,1**
Montants perçus	0,7	0,3	**0,2**

Tableau 12 : passif éventuel

Passif éventuel
Il y a un certain nombre d'instances de recours collectif ou individuel contre le gouvernement. Compte tenu de la complexité des cas et de l'incertitude de leur résultat pour l'instant, l'estimation de la responsabilité éventuelle à ce moment-ci serait hautement conjecturale et ne pourrait pas être vue comme étant une évaluation raisonnée.

Tableau 9 :besoins en ressources par organisation et secteur d'activité

Comparaison des dépenses prévues de 2002-2003 (RPP) et des autorisations totales par rapport aux dépenses réelles par organisation et secteur d'activité (en millions de dollars)

Organisation	Secteur d'activité				
	Prestations et services	Administration ministérielle	Total du Programme des Anciens Combattants	Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	Total pour le Portefeuille
Secteur des Services aux anciens combattants					
Dépenses prévues	2 174.6	--	2 174.6	--	2 174.6
(Autorisations totales)	*2 356.6*	--	*2 356.6*	--	*2 356.6*
(Total des dépenses réelles)	2 313.5	--	2 313.5	--	2 313.5
Secteur des Services ministériels					
Dépenses prévues	--	38.5	38.5	--	38.5
(Autorisations totales)	--	*98.4*	*98.4*	--	*98.4*
(Total des dépenses réelles)	--	94.0	94.0	--	94.0
Secteur des Affaires publiques					
Dépenses prévues	37.2	2.7	39.9	--	39.9
(Autorisations totales)	*39.6*	*2.7*	*42.3*	--	*42.3*
(Total des dépenses réelles)	36.6	2.6	39.2	--	39.2
Bureau de services juridiques des pensions					
Dépenses prévues	7.7	--	7.7	--	7.7
(Autorisations totales)	*8.2*	--	*8.2*	--	*8.2*
(Total des dépenses réelles)	8.2	--	8.2	--	8.2
Coordination des politiques et Bureau principal d'Ottawa					
Dépenses prévues	2.8	2.0	4.8	--	4.8
(Autorisations totales)	*2.8*	*2.0*	*4.8*	--	*4.8*
(Total des dépenses réelles)	2.6	2.0	4.6	--	4.6
Vérification et Evaluation					
Dépenses prévues	--	2.3	2.3	--	2.3
(Autorisations totales)	--	*2.3*	*2.3*	--	*2.3*
(Total des dépenses réelles)	--	2.3	2.3	--	2.3
Planification ministérielle					
Dépenses prévues	--	2.0	2.0	--	2.0
(Autorisations totales)	--	*2.0*	*2.0*	--	*2.0*
(Total des dépenses réelles)	--	1.8	1.8	--	1.8
Tribunal des anciens combattants (révision et appel)					
Dépenses prévues	--	--	--	11.0	11.0
(Autorisations totales)	--	--	--	*11.5*	*11.5*
(Total des dépenses réelles)	--	--	--	11.5	11.5
Total pour le Portefeuille					
Dépenses prévues	2 222.3	47.5	2 269.8	11.0	2 280.8
(Autorisations totales)	*2 407.2*	*107.4*	*2 514.6*	*11.5*	*2 526.1*
(Total des dépenses réelles)	2 360.9	102.7	2 463.6	11.5	2 475.1
Pourcentage du total	95.4	4.1	99.5	0.5	100.0

Nota 1. Le Secteur des services ministériels et le secteur d'Activités de l'administration ministérielle comprennent le bureau du ministre, le bureau du sous-ministre, les services juridiques, le Bureau de règlement précoce des conflits et l'Initiative de coordination des soins de santé.

2. Les chiffres étant arrondis, ils peuvent ne pas correspondre au total indiqué.

Tableau 10 : projets

Projets par secteur d'activité (en millions de dollars)						
		2000-2001	2001-2002	2002-2003		
Projet	Coût total estimatif courant	Dépenses réelles	Dépenses réelles	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
Secteur d'activité des prestations et services						
Projet de rénovation de l'Hôpital Sainte-Anne (Phase de mise en oeuvre)	67,7	--	0,6	3,6	2,8	2,8
Projet de restauration des monuments commémoratifs canadiens de champs de bataille (Phase de mise en oeuvre)	30	--	1,7	3,2	3,0	3,0
Total	97,7	--	2,3	6,8	5,8	5,8

Tableau 11 : prêts, investissements et avances

Prêts, investissements et avances (en millions de dollars)			
	2000-2001	2001-2002	2002-2003
Administration ministérielle Secteur d'activité	Dépenses réelles	Dépenses réelles	Dépenses réelles
Contrats immobiliers (Contrats de vente en vigueur - anciens combattants et clients)			
Nombre de comptes	321	222	90
Solde	0,7	0,4	0,1
Montants perçus	0,7	0,3	0,2

Tableau 12 : passif éventuel

Passif éventuel
Il y a un certain nombre d'instances de recours collectif ou individuel contre le gouvernement. Compte tenu de la complexité des cas et de l'incertitude de leur résultat pour l'instant, l'estimation de la responsabilité éventuelle à ce moment-ci serait hautement conjecturale et ne pourrait pas être vue comme étant une évaluation raisonnée.

Pour nous joindre

Demandes de renseignements généraux

Si vous désirez faire une demande de renseignements généraux au sujet du Ministère, de ses programmes ou de ses services, veuillez vous adresser au bureau de district ou au bureau régional d'Anciens Combattants Canada le plus près de chez vous. Leurs adresses et leurs numéros de téléphone figurent dans les pages gouvernementales de votre répertoire téléphonique. Si vous désirez faire une demande de renseignements généraux au sujet du Tribunal, veuillez composer le 1-800-450-8006.

Publications du Portefeuille

Le Portefeuille produit toute une gamme de publications sur ses programmes et services. Vous pouvez en obtenir un exemplaire au bureau de district ou au bureau régional de votre localité.

La Direction générale de la planification ministérielle est chargée de coordonner la préparation du présent rapport, du *Rapport sur les plans et les priorités*, et de nombreux autres rapports ministériels. Ces rapports sont publiés à l'adresse suivante : http://www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=department/reports. Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez contacter :

Directeur général
Direction générale de la planification ministérielle
Anciens Combattants Canada
C.P. 7700 (I.B. 046)
Charlottetown (Î.-P.-É.) C1A 8M9
Téléphone : (902) 566-8150
Télécopieur : (902) 368-0437
Courriel : plan@vac-acc.gc.ca